



دولة ليبيا

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الزاوية

إدارة الدراسات العليا والتدريب بالجامعة

كلية الاقتصاد

قسم الإدارة

**دور الإدارة الإلكترونية الناجحة في تحسين جودة الخدمات
التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس
(دراسة ميدانية على كليات الاقتصاد بجامعة الزاوية)**

(دراسة ميدانية على كلية الاقتصاد بجامعة الزاوية)

مقدمة لغرض الحصول على درجة الإجازة العالية ماجستير في الإدارة

إعداد الطالب

عدنان حسن الخرزة

تحت إشراف الدكتور

أسامة الطاهر دية

للعام الجامعي

(2024-2023م)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿وَعَلَّمَكَ مَا لَمْ تَكُن تَعْلَمُ وَكَانَ فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكَ

عَظِيمًا﴾

بِسْمِ اللَّهِ
صِدْقِ
الْعَظِيمِ

سورة النساء (من الآية 113)

الإهداء

إلى مَنْ أشعلوا في النفسِ شُعلةَ المعرفة، فكانت أرواحهم مصابيحَ تُنيرُ دربَ الفكرِ

والإبداع

إلى والدي، ذلك الطودُ الشامخُ الذي علّمني أنّ العزائمَ تأتي العزائم، وأنّ العقلَ المُتدبّرَ

أسمى ما في الوجود

"إلى روح والدي الغالية، ينبوع الحنان الذي لا ينضب، ومعين الصبر الذي علّمني أن

العاطفة الصادقة تُثمر فكراً نبيلاً... رحلتِ عن الدنيا، لكن أترك باقيَ قلبي، ونورك

يهديني في دربي. رحمك الله وأسكنك فسيح جناته."

إلى زوجتي الحبيبة، رفيقة الدرب ونبض الحياة، التي كانت السند في كل لحظة،

والصوت الدافئ في صمت التحديات، شكراً لصبرك، ودعمك، وإيمانك الذي منحني القوة

للمضي قدماً.

إلى أبنائي الأحبة، زينة حياتي، وأنقى ما رزقني الله، أنتم النور الذي يضيء عتمتي،

والبسمة التي تداوي عناء الأيام. لأجلكم أحاول، وأتقدّم، وأصنع من كل إنجاز طريقاً

يُمهد لكم درب المستقبل.

إلى إخوتي وأخواتي، رفاق الدرب الذين تقاسمنا لحظات التأمل، وسهرنا معاً نُبحرُ في

محيط المعرفة

إلى أساتذتي، أولئك المُفكرين الذين كشفوا لي أنّ الحقيقةَ متعدّدة الوجوه، وأنّ الكلمةَ

الصادقةَ سلاحٌ في معركة الوعي

إليهم جميعاً أُهدي ثمرةَ هذا الجهد المتواضع، كقطرةٍ من بحرِ فضلهم، وشهادةٍ على أنّ

الفكرَ يتوالدُ من الفكر، والنورَ من النور.

الشكر والتقدير

في عالم النور بعد ظلمات الجهل، وفي فضاء المعرفة بعد رحلة البحث، أحمد الله حمدًا كثيرًا طيبًا مباركًا فيه، فهو المنعم الأول والآخر.

أما بعد، فإنني أتقدم بخالص الشكر - والشكر صنو الوفاء - إلى أستاذي الفاضل الدكتور "أسامة الطاهر دية"، ذلك الذي لم يبخل عليّ بنور علمه، ولم يضمنّ عليّ بفيض معرفته، لقد كان نبراسًا أضاء لي الطريق، وعينًا بصيرة أدركت ما غفلت عنه عيناى من هناتٍ وعثرات، لقد صبر عليّ صبر المعلم الحكيم، واتسع صدره اتساع البحر للسفن الصغيرة المتعثرة، رغم ما يشغله من أعباء الحياة وواجبات العلم.

وأتوجه بالشكر الجزيل - والجزيل من الشكر قليل - إلى السادة أعضاء لجنة المناقشة الموقرين، الذين تجشموا عناء القراءة والتمحيص، وتكرموا بقبول مناقشة هذه الرسالة، فهم خير من يقوم المعوج، ويصحح المسار، ويضيء مواطن القصور بأنوار النقد البناء.

ولا أنسى في هذا المقام أن أتوجه بخالص الشكر والعرفان إلى كل من شجعني ودعمني، ولو بكلمة طيبة أو ابتسامة مشرقة، فإن الكلمة الطيبة كالنسمة العليلة تنعش القلب وتحيي العزيمة، وتدفع صاحبها إلى مواصلة السير في دروب المعرفة الوعرة.

جزى الله الجميع عني خير الجزاء، وكتب هذا العمل في ميزان حسناتهم يوم لا ينفع مال ولا بنون.

مستخلص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية الناجحة في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسات التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد في جامعة الزاوية ، تم تصميم الدراسة لتقييم مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتحديد المتطلبات اللازمة لتحقيق أقصى استفادة منها، بالإضافة إلى تحليل تأثيرها على جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وشملت الدراسة عينة عشوائية بسيطة بلغت (153) مفردة من أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد، حيث تم جمع البيانات باستخدام استبيان مُصمم خصيصًا لهذا الغرض، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي وتحليل البيانات من خلال تطبيق اختبارات إحصائية مثل الانحدار الخطي واختبار (T-test) لتحديد العلاقات بين المتغيرات، وأظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي وذو دلالة إحصائية لتطبيق الإدارة الإلكترونية الناجحة على جودة الخدمات التعليمية، مما يعكس أهمية هذه الإدارة في تعزيز فعالية العملية التعليمية، وأكدت الدراسة أيضًا على أهمية المتطلبات الإدارية، والتقنية، والبشرية، والمالية، والأمنية في تحقيق هذا التحسين، حيث كشفت عن وجود علاقة قوية بين دور تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات التعليمية.

وبناءً على هذه النتائج؛ توصي الدراسة بضرورة تعزيز الاستثمار في البنية التحتية التكنولوجية، وتوفير التدريب المستمر لأعضاء هيئة التدريس؛ لضمان قدرتهم على استخدام الأنظمة الإلكترونية بكفاءة، كما توصي بتطوير السياسات الأمنية لحماية البيانات والمعلومات الحساسة، وتشجيع المشاركة والتفاعل بين جميع الأطراف المعنية، بما في ذلك الإدارة والطلاب؛ لضمان تحقيق أقصى استفادة من الإدارة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية، وتعد هذه الخطوات ضرورية لضمان تحسين مستدام في جودة الخدمات التعليمية، وتعزيز تجربة التعلم في كلية الاقتصاد وجميع المؤسسات التعليمية الأخرى.

Abstract

This study aimed to identify the role of successful e-management in improving the quality of services in educational institutions, with a focus on the Faculty of Economics at Zawiya University. The study was designed to assess the level of e-management application, determine the requirements necessary to maximize its benefits, and analyze its impact on the quality of educational services from the perspective of faculty members. The study included a simple random sample of (153) faculty members at the Faculty of Economics. Data were collected using a questionnaire designed specifically for this purpose. The study relied on the descriptive approach and data analysis by applying statistical tests such as linear regression and the (T-test) to determine the relationships between variables. The results showed a positive and statistically significant impact of the application of successful e-management on the quality of educational services, reflecting the importance of this management in enhancing the effectiveness of the educational process. The study also emphasized the importance of administrative, technical, human, financial, and security requirements in achieving this improvement, as it revealed a strong relationship between the role of e-management application in improving the quality of educational services. Based on these results, the study recommends the need to enhance investment in technological infrastructure and provide continuous training for faculty members to ensure their ability to use electronic systems efficiently. It also recommends the development of security policies to protect data and information. Sensitive, encouraging participation and interaction among all stakeholders, including administration and students, to ensure maximum benefit from e-management in educational institutions. These steps are essential to ensure sustainable improvement in the quality of educational services and enhance the learning experience at the Faculty of Economics and all other educational institutions.

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	الآية القرآنية
ب	الإهداء
ج	الشكر والتقدير
د	مستخلص الدراسة
هـ	ABSTRACT
و	قائمة المحتويات
ي	قائمة الجداول
ل	قائمة الأشكال
1	المقدمة:
3	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4	أولاً - مشكلة الدراسة
5	ثانياً- أهمية الدراسة
6	ثالثاً- أهداف الدراسة
6	رابعاً- فرضيات الدراسة
7	خامساً- متغيرات وأنموذج الدراسة
8	سادساً- منهج الدراسة
8	سابعاً- مصادر جمع البيانات
8	ثامناً- مجتمع وعينة الدراسة
8	تاسعاً - حدود الدراسة:
9	عاشراً- الأساليب الإحصائية المستخدمة
9	عاشراً: المصطلحات الإجرائية
11	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
11	أولاً: الدراسات التي تناولت موضوع الإدارة الالكترونية.
14	ثانياً- الدراسات التي تناولت موضوع جودة الخدمات.
18	تعقيب على الدراسات السابقة

الصفحة	الموضوع
20	الفصل الثاني الإطار النظري للدراسة
21	المبحث الأول: الإدارة الإلكترونية
21	تمهيد
21	الإدارة الإلكترونية
21	التطور التاريخي للإدارة الإلكترونية
22	مفاهيم الإدارة الإلكترونية
22	الإدارة الإلكترونية
23	متطلبات عملية الإدارة الإلكترونية
24	المقارنة بين المفهومين التقليدي والإلكتروني للإدارة
25	خصائص الإدارة الإلكترونية
26	أهمية الإدارة الإلكترونية
27	أهداف الإدارة الإلكترونية
28	عناصر الإدارة الإلكترونية
29	وظائف الإدارة الإلكترونية
30	فوائد الإدارة الإلكترونية
31	أهداف الإدارة الإلكترونية
31	شروط نجاح الإدارة الإلكترونية
32	سمات أو خصائص الإدارة الإلكترونية
32	تمييز الإدارة الإلكترونية عن غيرها المفاهيم المشابهة لها
32	أولاً- الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية
33	ثانياً- الإدارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية
34	ثالثاً- الإدارة الإلكترونية العامة والإدارة الإلكترونية الخاصة
34	رابعاً: أهمية الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة
37	المبحث الثاني: جودة الخدمات
37	تمهيد
37	المفهوم العام للجودة
38	أولاً: نشأة وتطور مفهوم الجودة

الصفحة	الموضوع
39	مفهوم الجودة
40	أهمية الجودة
41	خطوات تحقيق الجودة في تقديم الخدمة
43	الجودة بين الأهمية والأبعاد الرئيسية
45	الأبعاد الوظيفية
45	قياس جودة الخدمة ورضا العميل
46	المطابقة للقواعد
47	التوافق للإستعمال
47	التحكم في التكلفة
49	المحتويات الأربعة للجودة
51	مفهوم الخدمات وخصائصها
51	أولاً - مفهوم الخدمات
52	ثانياً - تعريف جودة الخدمات
57	الفصل الثالث: الجانب العملي
57	. نبذة مختصرة عن جامعة الزاوية
57	. إجراءات التحليل الإحصائي للدراسة
58	تمهيد:
58	نبذة مختصرة عن جامعة الزاوية.
60	إجراءات التحليل الإحصائي للدراسة
60	أولاً: وصف خصائص العينة
70	ثانياً: ثبات الاستبيان
74	الفصل الرابع: عرض وتفسير النتائج
75	تمهيد:
75	أساليب تحليل البيانات:
76	اختبار أداة الدراسة (مقياس الإستبانة)
77	عرض نتائج اتفاق أفراد العينة

الصفحة	الموضوع
87	اختبار فرضيات الدراسة
93	ملخص
98	الإضافات العلمية لهذه الدراسة
99	الخاتمة
100	المراجع
106	الملاحق
107	الملحق (1) الاستبانة في صورتها الأولية
112	الملحق (2) الاستبانة في صورته النهائية
121	الملحق (3) قائمة المحكمين

قائمة الجداول

الصفحة	الجدول
54	الجدول (1):مداخل الجودة
60	جدول (2) توزيع عينة الدراسة وفق الجنس
61	جدول (3): توزيع عينة الدراسة وفق العمر
62	جدول (4): توزيع عينة الدراسة وفق المؤهل العلمي
62	جدول (5): توزيع عينة الدراسة وفق الدرجة العلمية
63	جدول (6): توزيع عينة الدراسة وفق الخبرة المهنية
65	جدول (7): يوضح نتائج اختبار T لاختبار الفرق بين المجموعتين
67	جدول رقم (8): معاملات الارتباط لفقرات الأبعاد مع الدرجة الكلية للبعد ومع الدرجة الكلية للمقياس
69	جدول (9): علاقة الأبعاد بالدرجة الكلية للمقياس
70	جدول (10): نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة (كرونباخ ألفا)
72	جدول (11): نتائج اختبار الثبات باستخدام طريقة التجزئة النصفية
76	جدول (12): قيم ومعايير كل وزن من أوزان المقياس الخماسي المعتمد من الدراسة
76	جدول (13): مقياس الأهمية النسبية للمتوسط الحسابي
77	جدول (14): إجابات أفراد العينة على الفقرات المتعلقة بمتطلبات الإدارة الإلكترونية من حيث المتطلبات الإدارية
78	جدول (15): إجابات أفراد العينة على الفقرات المتعلقة بمتطلبات الإدارة الإلكترونية من حيث المتطلبات المالية
79	جدول (16): إجابات أفراد العينة على الفقرات المتعلقة بمتطلبات الإدارة الإلكترونية من حيث المتطلبات الأمنية
80	4 - المتطلبات التقنية
80	جدول (17): إجابات أفراد العينة على الفقرات المتعلقة بمتطلبات الإدارة الإلكترونية من حيث المتطلبات التقنية
82	جدول (18): إجابات أفراد العينة على الفقرات المتعلقة بمتطلبات الإدارة الإلكترونية من حيث المتطلبات البشرية

الصفحة	الجدول
83	جدول (19): إجابات أفراد العينة على الفقرات المتعلقة بمستوى تحسين جودة الخدمات التعليمية
86	جدول (20): نتائج اختبار KOLMOGOROV-SMIRNOV
87	جدول (21): نتائج اختبار دور المتطلبات الإدارية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات التعليمية
88	جدول (22): نتائج اختبار دور المتطلبات المالية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات التعليمية
89	جدول (23): نتائج اختبار دور المتطلبات الأمنية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات التعليمية
90	جدول (24): نتائج اختبار دور المتطلبات التقنية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات التعليمية
91	جدول (25): نتائج اختبار دور المتطلبات البشرية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات التعليمية
92	جدول (26): نتائج اختبار دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات التعليمية وفقاً لأراء المبحوثين

قائمة الأشكال

الصفحة	الشكل
7	الشكل (1) يوضح أنموذج الدراسة
28	الشكل (2) يوضح عناصر الإدارة الالكترونية
54	الشكل (3) دعائم الجودة
56	الشكل (4) مفهوم جودة الخدمة
60	شكل (4): يوضح توزيع عينة الدراسة وفق النوع الاجتماعي (ذكر - أنثى)
61	شكل (5): توزيع عينة الدراسة وفق العمر
62	شكل (6): يبين توزيع عينة الدراسة وفق المؤهل العلمي
63	شكل (7): توزيع عينة الدراسة وفق الدرجة العلمية
64	شكل (8): توزيع عينة الدراسة وفق الخبرة المهنية

المقدمة:

تُعد الإدارة الإلكترونية من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث؛ حيث أدت التطورات في مجال الاتصالات، وابتكار تقنيات اتصال متطورة إلى التفكير الجدي من قبل الدول والحكومات في الاستفادة من منجزات الثورة التقنية باستخدام الحاسوب، وشبكات الانترنت في إنجاز الأعمال، وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة الكترونية، تسهم بفاعلية في حل العديد من المشكلات التي من أهمها: التزاحم والوقوف لطوابير طويلة أمام الموظفين في المصالح والمؤسسات الحكومية، فضلاً عن تجنب الروتين، وغيرها من العوامل التي تقف حائلاً دون تحسين جودة الخدمة للمواطنين، بالإضافة إلى ما تتميز به الإدارة الإلكترونية من سرعة في إنجاز الأعمال وتوفير الوقت والجهد.

لقد مهدت الحاسبات والتقنيات الأخرى في مجال التكنولوجيا الطريق لظهور دور الإدارة الإلكترونية والتي من اسمها يبرز دورها وأهميتها والغرض الذي أنشأت لأجله كإدارة؛ فهي لا تختلف عن غيرها من الإدارات الأخرى؛ إلا أن طبيعة عملها مختلفة تماماً عن باقي الإدارات الأخرى كونها تعتمد على التعامل الرقمي أكثر من التعامل الورقي. أيضاً كمفهوم فإن الإدارة الإلكترونية ليس لها زمان، ولا حدود، ولا مكان، وتتسم بالمرونة وسهولة التعامل، حيث يتنافى مفهوم الدوام الوظيفي والمكاتب المغلقة أو القاتمة كما هي متجلية في فلسفة البيروقراطية، وبالتالي لم يعد أمام أي مؤسسة تريد أن تواكب التطورات السريعة والمتلاحقة لنظم المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات من خيار، سوى الاتجاه نحو ما يسمى بمجتمع المعلومات والمعرفة (الصالح، 2003: 26). التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي ليس ضرباً من ضروب الرفاهية؛ وإنما حتمية فرضتها التغيرات العالمية المستمرة في عالم التكنولوجيا، ففكرة التكامل والمشاركة والتفاعل وتوظيف المعلومات، أصبحت أحد محددات النجاح لكل المؤسسات التعليمية على حد سواء، وقد ساهم التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة بتحسين جودة العملية التعليمية وبالتالي جودة المخرجات؛ ساهم في تزايد التوجه نحو تبني تطبيقات الإدارة الإلكترونية؛ حيث أن تطبيقها يُعد فرصة لمؤسسات التعليم العالي لتطوير أدائها، بالإضافة إلى تنمية قدرتها على التعرف على مظاهر الهذر المرتبطة بالوقت والطاقات الذهنية والمادية فيها ومواجهة كل مشكلات الإدارة التقليدية والتقليل منها. (الكريم، 2010: 12).

التكنولوجيا الإدارية تعد من أهم مكونات الفكر الإداري المعاصر، الذي يهدف إلى إصلاح وتطوير مخرجات العملية التعليمية؛ لمواكبة العصر ولكي تتماشى هذه المخرجات مع التطور الحالي والمستقبلي في المؤسسات التعليمية. في هذا السياق تعد الإدارة الإلكترونية في مقدمة تلك الأساليب التي شكلت الإطار المناسب مع تلك المعطيات؛ لأن هذا المصطلح يعد مفهوماً حديثاً وحيوياً، له القدرة على التغيير والتفاعل مع متطلبات الإدارة الحديثة بعيداً عن متطلباتها التي تكلف الكثير من الوقت والجهد والتكلفة. (شاكر، 1998: 22).

الفصل الأول:

الإطار العام للدراسة

المبحث الأول-منهجية الدراسة

أولاً- مشكلة الدراسة.

ثانياً- أهمية الدراسة.

ثالثاً- أهداف الدراسة.

رابعاً-فرضيات الدراسة.

خامساً- متغيرات وأنموذج الدراسة.

سادساً- منهج الدراسة.

سابعاً-مصادر جمع البيانات.

ثامناً- مجتمع وعينة الدراسة.

تاسعاً- حدود الدراسة.

عاشراً- الأساليب الإحصائية المستخدمة.

أحد عشر-المصطلحات الإجرائية.

المبحث الثاني - الدراسات السابقة

أولاً - مشكلة الدراسة:

تُعد الإدارة الإلكترونية، أحد المفاهيم الحديثة التي باتت تلعب دوراً مهماً في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية من خلال التوجه نحو التحول الرقمي واستخدام التكنولوجيا، حيث يمكن للمؤسسات تحسين تجربة المستفيدين وتطوير العملية التعليمية بشكل عام.

الإدارة الإلكترونية تعد أساساً مهماً في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية، فهي تقوم بتنظيم العمليات وتحسين تواصل الأطراف المختلفة، من خلال الاستخدام الفعال للتكنولوجيا والمنصات الإلكترونية، يمكن للمؤسسات تحقيق مستويات عالية من الجودة والاستجابة لاحتياجات الطلاب والموظفين بشكل فعال. (المصري، 2022، 266-290).

كما تُعد الإدارة الناجحة في المؤسسات التعليمية مفتاحاً لتحسين الجودة، حيث يمكن رؤية العديد من الأمثلة الناجحة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في هذا السياق. واحدة من هذه الأمثلة هي استخدام منصات التعليم عبر الإنترنت لتقديم محتوى تعليمي مبتكر وجذاب للطلاب، مما يعزز فعالية العملية التعليمية بشكل كبير. (نصر، 2023: 2).

تستند هذه الدراسة إلى فرضية أساسية مفادها أن لمتطلبات الإدارة الإلكترونية دور في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسات التعليمية، وتأتي كلية الاقتصاد بجامعة الزاوية كحالة دراسية لتطبيق هذا الفرض، حيث يُفترض أن توفر الإدارة الإلكترونية من خلال تقنيات حديثة مثل أنظمة المعلومات الإدارية والمنصات التعليمية الإلكترونية بيئة أكاديمية تتميز بالكفاءة وسرعة الأداء.

ومن المعروف أن العديد من الجامعات والمراكز التعليمية حول العالم قد تبنت استراتيجيات الإدارة الإلكترونية بهدف تحسين خدماتها التعليمية والإدارية، وقد أظهرت دراسات سابقة نجاح هذه الاستراتيجيات في رفع مستويات الأداء والفعالية. على سبيل المثال، أشارت دراسة قام بها (عبد الله، 2019) إلى أن تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية في الجامعات المصرية قد ساهم بشكل ملحوظ في تسريع الإجراءات الإدارية وتحسين جودة الخدمات التعليمية. كما أكدت دراسة (الشريف، 2020) أن التحول الرقمي في المؤسسات التعليمية يعزز التفاعل بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، مما يؤدي إلى تحسين جودة التعلم ورفع مستوى الأداء الأكاديمي.

وعلى الرغم من هذه الفوائد التي يتمتع بها التحول الرقمي في المؤسسات التعليمية؛ إلا أن هناك تحديات لا تزال تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل كامل، مثل: ضعف البنية التحتية التكنولوجية، وقلة التدريب والتأهيل لأعضاء هيئة التدريس، هذا ما دفع الباحث إلى دراسة دور الإدارة الإلكترونية الناجحة في تحسين جودة الخدمات من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد بجامعة الزاوية، بهدف تحديد مدى فعالية تطبيق هذه الأنظمة وتقديم توصيات تهدف إلى تحسين تجربة التحول الرقمي في هذه المؤسسة التعليمية.

استناداً لما سبق وانطلاقاً مما قد يحدثه تطبيق الإدارة الإلكترونية الناجحة في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية، وبما يتماشى مع المستجدات الحديثة لا سيما في ظل التوسع في استخدام التقنيات الرقمية ومن هذا المنطلق يرى الباحث بعد الاطلاع على الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، ومن خلال الزيارات الاستطلاعية لجامعة الزاوية محل الدراسة، والاطلاع على دور متطلبات الإدارة الإلكترونية من الناحية الإدارية، والمالية، والأمنية، والتقنية، والبشرية في تحسين جودة الخدمات التعليمية، فإنه يمكن تجسيد مشكلة الدراسة من خلال طرح التساؤل التالي:

س - ما دور متطلبات الإدارة الإلكترونية الناجحة في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية عينة الدراسة؟

وتتبع من هذا التساؤل الرئيس، التساؤلات الفرعية التالية:

س 1- ما تأثير متطلبات الإدارة الإلكترونية (الإدارية، المالية، الأمنية، التقنية، البشرية) على تحسين جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالجامعة.

س 2 - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين آراء أفراد عينة الدراسة حول دور متطلبات الإدارة الإلكترونية الناجحة في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية عينة الدراسة؟

ثانياً- أهمية الدراسة

1- تفتح هذه الدراسة آفاق واسعة أمام المؤسسات التعليمية للتعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسات التعليمية.

- 2- تساعد هذه الدراسة المؤسسات التعليمية على تجديد المعلومات وتحديثها بما يتوافق مع متطلبات الإدارة الالكترونية لكي تلعب دوراً محورياً في تحسين جودة الخدمات التعليمية.
- 3- التوصل إلى مجموعة من النتائج ؛ هذا أمرٌ من شأنه أن يلعب دوراً إيجابياً يعمل على مساعدة المؤسسات التعليمية في تدليل الصعاب وإزالة المعوقات التي قد تواجهها لتحسين جودة الخدمات التعليمية.
- 4- تسهم هذه الدراسة في صقل مهارات الباحث حول دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات التعليمية سعياً للارتقاء بها نحو الأفضل.
- 5- تكمن أهمية البحث في إثراء المكتبات العلمية بهذا النوع من البحوث لتفتح المجال أمام البُحاث للدراسة في مجال الإدارة الالكترونية ومتطلباتها في تحسين جودة الخدمات التعليمية.

ثالثاً- أهداف الدراسة

- 1 . التعرف على أثر متطلبات الجودة الإدارية على مستوى تحسين جودة الخدمات التعليمية.
- 2 . التعرف على أثر متطلبات الجودة المالية على مستوى تحسين جودة الخدمات التعليمية.
- 3 . التعرف على أثر متطلبات الجودة الأمنية على مستوى تحسين جودة الخدمات التعليمية.
- 4 . التعرف على أثر متطلبات الجودة التقنية على مستوى تحسين جودة الخدمات التعليمية.
- 5 . التعرف على أثر متطلبات الجودة البشرية على مستوى تحسين جودة الخدمات التعليمية.
- 6 . التعرف على آراء أفراد عينة الدراسة حول متطلبات دور الإدارة الإلكترونية الناجحة في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية.

رابعاً- فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى :

— لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات أبعاد الإدارة الإلكترونية الناجحة (الإدارية ،المالية ،الأمنية ،التقنية ،البشرية) في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسات التعليمية محل الدراسة.

ويتفرع من هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات التالية :

- 1 - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات الإدارية في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسات التعليمية محل الدراسة.

2 - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات المالية في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسات التعليمية محل الدراسة.

3 - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات الأمنية في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسات التعليمية محل الدراسة.

4 - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات التقنية في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسات التعليمية محل الدراسة.

5 - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات البشرية في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسات التعليمية محل الدراسة.

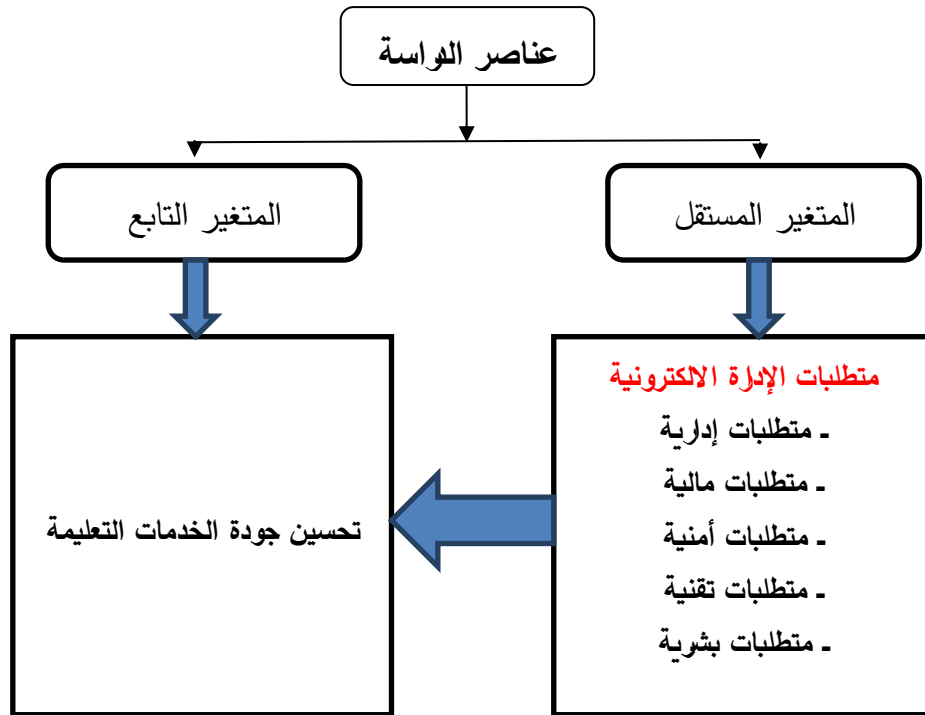
الفرضية الرئيسية الثانية:

1 - لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين آراء أفراد عينة الدراسة حول دور متطلبات الإدارة الإلكترونية الناجحة في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية محل الدراسة.

خامساً - متغيرات وأنموذج الدراسة:

1 - المتغير المستقل: متطلبات الإدارة الإلكترونية. متمثلة في الأبعاد (متطلبات إدارية، متطلبات مالية ، متطلبات أمنية، متطلبات تقنية، متطلبات بشرية).

2 - المتغير التابع: تحسين جودة الخدمات التعليمية .



الشكل رقم (1) يوضح أنموذج الدراسة

المصدر: النموذج من إعداد الباحث وتم تطويره من واقع القراءات للدراسات السابقة لغرض اختياره.

سادساً- منهج الدراسة

أعتمد الباحث على المنهج الوصفي الذي يضمن استخدام الأسلوب الميداني في جمع البيانات بواسطة الإستبانة المعدة لهذا الغرض وتحليلها إحصائياً لاختبار مدى صحة الفرضيات، ومن خلاله سيتم الوصول إلى مجموعة من النتائج ذات العلاقة بالإدارة الالكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسات التعليمية.

سابعاً- مصادر جمع البيانات:

1 - البيانات الأولية

قام الباحث بتطوير استبانة تتماشى و مشكلة البحث وأهدافه، تغطي كافة أركان البحث بما يمكن الباحث من التوصل إلى نتائج تحليلية؛ لإثبات أو عدم إثبات صحة فرضيات الدراسة.

2 - المصادر الثانوية

اعتمد الباحث في جمع البيانات الثانوية على مجموعة من المصادر والمراجع العلمية؛ لتغطية الجانب النظري من الدراسة، ومنها الكتب العربية والأجنبية وبعض الرسائل والدراسات العلمية المنشورة وغير المنشورة بالمكتبات وعبر المواقع الالكترونية.

ثامناً- مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في أعضاء هيئة التدريس بجامعة الزاوية محل الدراسة.

عينة الدراسة:

تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد جامعة الزاوية.

تاسعاً - حدود الدراسة:

1-الحدود المكانية:

سيقنصر البحث علي كلية الاقتصاد بجامعة الزاوية.

2-الحدود الزمنية:

وتتمثل في الفترة التي استغرقها الباحث في إعداد الرسالة خلال العام 2024م، لجمع

البيانات النظرية والميدانية، وتوزيع الاستبانة على مفردات عينة الدراسة.

3 - الحدود البشرية:

تتمثل في أعضاء هيئة التدريس بجامعة الزاوية كلية الاقتصاد محل الدراسة.

4- الحدود الموضوعية:

تمثلت في دور الإدارة الإلكترونية الناجحة في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسات التعليمية.

عاشراً- الأساليب الإحصائية المستخدمة :

اعتمد الباحث في تحليل البيانات المتحصل عليها من خلال الاستبانة على أساليب التحليل الإحصائي باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية (spss) بعد القيام بعملية تفرغ البيانات وتهيئتها لعملية التحليل وذلك على النحو التالي :

- 1 - استخدام بعض مقاييس الإحصاء الوصفي كالتكرارات والنسب المئوية.
- 2 - استخدام معامل الارتباط بيرسون.
- 3 - استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد.

عاشراً: المصطلحات الإجرائية:

1- الإدارة: هي التنسيق الفعال للموارد المتاحة من خلال العمليات المتكاملة للتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة لتحقيق أهداف العمل الجماعي بطريقة تعكس الظروف البيئية السائدة وتحقيق المسؤولية الاجتماعية لذلك العمل (عامر، 2007 : 26).

تمثل الإدارة عملية تنظيمية تهدف إلى تحقيق أهداف محددة من خلال توجيه الموارد وتنظيم العمليات. تعتبر إدارة العنصر الحيوي لأي منظمة لضمان تحقيق الكفاءة والفاعلية في أداء المهام والمسؤوليات (Chowdhury et al.2023, p25).

2- الإدارة الإلكترونية: تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها، منظومة الأعمال والأنشطة والعمليات التي يتم تنفيذها إلكترونياً وعبر الشبكات (ياسين، 2010: 27).

الإدارة الإلكترونية: هي انجاز كافة الخدمات التعليمية والأنظمة والمعاملات المقدمة للمستفيدين من عملائها الخارجين من الطلاب إلكترونياً باستخدام تقنية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (Eddine& Nadir: 2019, 79).

تمثل الإدارة الإلكترونية التطبيق الحديث للإدارة التقليدية باستخدام التكنولوجيا الرقمية، وتشمل إدارة العمليات والتواصل الإلكتروني، مما يسهل تنفيذ المهام بفاعلية وكفاءة تحقق أهداف المنظمة (El Khatib et al., 2020, p125).

3- الجودة: هي تلبية احتياجات وتوقعات المستفيد أو العميل الخارجي من الخدمة التعليمية المقدمة له بالمؤسسة التعليمية لتحقيق وتلبية احتياجاته وتوقعاته وتحقيق رضاه عن أداء الخدمة التعليمية. (الهوديد، 2012: 80).

تعني الجودة السمة التي تميز المنتجات أو الخدمات عن غيرها، وتشمل مجموعة من خصائص تجعلها مقبولة ومرضية للاستهلاك أو الاستخدام. يتطلب تحقيق الجودة اهتماماً بالتفاصيل والمعايير الموضوعية (Coronado et al.2022, p136).

4- جودة الخدمات: تعتبر جودة الخدمات مستوى الرضا النهائي للعملاء والمستفيدين من الخدمات المقدمة، ويعتبر تحقيقها أمراً حيوياً لضمان توفير تجربة ممتازة لهم والحفاظ على سمعة الجهة المقدمة للخدمة. (Sarbini et al.2021, p96)

5- الإدارة الإلكترونية الناجحة: تعتبر الإدارة الإلكترونية الناجحة تطبيقاً فعالاً ومتكاملاً للإدارة الإلكترونية يحقق الأهداف المحددة ويضمن جودة الخدمات والرضا النهائي للعملاء، مما يعزز سمعة المنظمة ويرفع كفاءتها التنافسية. (Malodia et al.2021, p32)

6- أعضاء هيئة التدريس: هم مجموعة من الأساتذة من تخصصات مختلفة بين العلوم (الإدارية، والمالية) في كليتي الاقتصاد (الزاوية، العجيلات)، بجامعة الزاوية.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

تعتبر الدراسات السابقة المتعلقة بالإدارة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية من المصادر الأساسية لفهم دور هذه الأنظمة في تحسين جودة الخدمات التعليمية والإدارية. لقد تناولت هذه الدراسات جوانب متعددة من تطبيقات الإدارة الإلكترونية، بدءاً من تحسين الكفاءة الإدارية وصولاً إلى تعزيز تفاعل الطلاب وأعضاء هيئة التدريس. وتُظهر هذه الدراسات أن الإدارة الإلكترونية لا تقتصر على تسهيل الإجراءات الإدارية فحسب، بل تسهم أيضاً في تحسين بيئة التعلم من خلال توفير منصات تعليمية مرنة وسهلة الاستخدام.

تناولت العديد من الأبحاث في هذا المجال تأثير التقنيات الحديثة في تعزيز جودة التعليم، وكيفية تحسين الخدمات الأكاديمية والإدارية من خلال التحول الرقمي. وأكدت الدراسات على أن إدارة التعليم الإلكتروني تُعتبر أحد العوامل المساهمة في رفع مستوى الأداء في المؤسسات التعليمية، من خلال تسريع الإجراءات وتقليل الفروقات بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.

كما أظهرت هذه الدراسات وجود تحديات تواجه المؤسسات التعليمية في تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية، مثل نقص البنية التحتية التكنولوجية، والاحتياجات التدريبية المستمرة للكوادر البشرية، وضرورة توجيه الجهود نحو تطوير هذه الأنظمة لضمان استفادة مؤسسية مستدامة. وبالتالي، فإن مراجعة هذه الدراسات توفر فهماً شاملاً للعوامل المؤثرة في تطبيق الإدارة الإلكترونية وتسهم في وضع استراتيجيات فعالة لتحسين الخدمات في المؤسسات التعليمية.

أولاً: الدراسات التي تناولت موضوع الإدارة الإلكترونية.

1- دراسة (الغرايبة 2017) بعنوان: "أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في الجامعات الخاصة في الأردن"

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في الجامعات الخاصة في الأردن. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطبيقها على عينة من أعضاء هيئة التدريس والإداريين في الجامعات الخاصة. وتوصلت الدراسة إلى عدة

نتائج من أهمها، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للطلاب والعاملين ، وجود علاقة إيجابية بين استخدام الإدارة الإلكترونية وزيادة كفاءة العمليات الإدارية. ، وجود تحديات مثل نقص التدريب والتأهيل للعاملين، مما يؤثر على فعالية التطبيق.

2-دراسة (الحمادي 2015) بعنوان: "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري في الجامعات الليبية".

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري في الجامعات الليبية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطبيقها على عينة من أعضاء هيئة التدريس والإداريين في الجامعات الليبية. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الكفاءة الإدارية وتقليل الوقت والجهد في تنفيذ المهام ، وجود معوقات مثل: نقص البنية التحتية التكنولوجية التي تحد من فعالية التطبيق، ضرورة توفير التدريب اللازم للعاملين لضمان الاستفادة الكاملة من الإدارة الإلكترونية.

3-دراسة (Al-Hujran et al. 2015) بعنوان: "The Role of National Culture on E-Government Implementation" دور الثقافة الوطنية في تنفيذ الحكومة الإلكترونية

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير الثقافة الوطنية على تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطبيقها على عينة من موظفي القطاع العام في عدة دول عربية. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها، تأثير الثقافة الوطنية بشكل كبير على نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية، أهمية دعم القيادة وتوفير البنية التحتية التكنولوجية لضمان التطبيق الفعال، وجود علاقة إيجابية بين الوعي التقني لدى الموظفين ونجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية.

4-دراسة (بكري 2012م) بعنوان: "دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء الموظفين (دراسة تطبيقية على موظفي كلية الاقتصاد والإدارة بجامعة الملك عبد العزيز بجدة)"

كان هدف هذه الدراسة : التعرف على أهمية وجود إدارة إلكترونية بالمنظمات , وعلى مدى تأثرها على أداء الموظفين ,وعلى التعرف على مدى وعي الموظفين بفوائدها ومميزاتها. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي.

توصلت إلى نتائج عدة من أهمها: وجود كوادرات بشرية جيدة في مجتمع الدراسة تجيد استخدام التقنية الحديثة المتطورة، مساهمة الإدارة الإلكترونية في رفع مستوى الأداء وتطوير المهارات لدى الموظفين بشكل فعال، وجود علاقة طردية بين استخدام الإدارة الإلكترونية وأداء الموظفين؛ حيث إنه كلما اتجه الموظفون إلى استخدام الإدارة الإلكترونية كلما تطورت مهاراتهم، وهذا بدوره ساهم في زيادة الإنتاجية وتحسين الأداء .

5- دراسة (الزعيبي 2010) بعنوان: "أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات في الجامعات الأردنية"

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات المقدمة في الجامعات الأردنية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطبيقها على عينة من أعضاء هيئة التدريس والإداريين في الجامعات الأردنية. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للطلاب والعاملين، وجود علاقة إيجابية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وزيادة كفاءة العمليات الإدارية. وجود تحديات مثل نقص الوعي التقني لدى بعض العاملين، مما يؤثر على فعالية التطبيق.

6- دراسة العريشة (2008) بعنوان: إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم في العاصمة المقدسة.

هدفت هذه الدراسة إلى درجة أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية، والتعرف على أهم العوامل المساعدة في إمكانية تطبيقها، وأبرز معوقاتهما في الإدارة العامة للتربية والتعليم في المملكة العربية السعودية، وكان المنهج الوصفي التحليلي هو منهج الدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الإدارة العامة للتربية والتعليم في المملكة العربية السعودية، وبلغت عينة الدراسة 220 عاملاً وعاملة، واستخدمت الإستبانة أداة للدراسة.

وكان من أهم نتائجها، يرى أفراد العينة أن هناك أهمية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وأن هناك عوامل مساعدة على إمكانية تطبيقها كتوفير كوادر بشرية مدربة، ووجود معوقات تحول دون تطبيقها في الإدارة العامة للتربية والتعليم كنقص الموارد المالية والفنية.

7-دراسة (Al-Mashari 2007) بعنوان: "Electronic Government in Saudi

Arabia: A Positive Revolution in the Public Sector" الحكومية الإلكترونية

في المملكة العربية السعودية: ثورة إيجابية في القطاع العام

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير تطبيق الحكومة الإلكترونية على القطاع العام في المملكة العربية السعودية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطبيقها على عينة من موظفي القطاع العام. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها، مساهمة الحكومة الإلكترونية في تحسين الكفاءة والشفافية في تقديم الخدمات، وجود تحديات مثل مقاومة التغيير لدى بعض الموظفين، مما يؤثر على سرعة التطبيق، أهمية توفير الدعم التقني والتدريب لضمان نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية.

ثانياً- الدراسات التي تناولت موضوع جودة الخدمات.

1-دراسة خليل وعبدالرحمن (2020)، بعنوان: تحليل أثر تطبيق تقنيات الإدارة الإلكترونية

على تحسين جودة الخدمات في الجامعات الخاصة في البحرين

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر تطبيق تقنيات الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الأكاديمية والإدارية في الجامعات الخاصة في البحرين. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واختيار عينة مكونة من 180 أكاديمياً وإدارياً، وأسفرت الدراسة عن مجموعة من النتائج أهمها: أن تقنيات الإدارة الإلكترونية ساعدت في تحسين التواصل بين الطلاب والإداريين ، ساهمت التقنيات في تسريع الإجراءات الإدارية وتحسين جودة التعليم.

2 - دراسة فوزي (2019)، بعنوان: تحليل العوامل المؤثرة في جودة الخدمات الجامعية: دراسة

حالة في جامعة الملك سعود.

هدفت الدراسة إلى دراسة العوامل التي تؤثر في جودة الخدمات الجامعية في جامعة الملك سعود باستخدام المنهج التحليلي. وكان من أهم نتائجها: أن استخدام تقنيات الإدارة الحديثة ساهم في تحسين جودة الخدمات الأكاديمية والإدارية، كما أثبتت الدراسة أهمية التدريب المستمر للكوادر الأكاديمية والإدارية لتقديم خدمات أكاديمية أفضل.

3 دراسة (الغامدي، سعد 2019) بعنوان: "أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا

المستفيدين في الجهات الحكومية السعودية".

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا المستفيدين في الجهات الحكومية السعودية، مع التركيز على العوامل التي تؤثر على جودة الخدمات الإلكترونية، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم توزيع استبانة على عينة من المستفيدين من الخدمات الحكومية 350 مستفيداً من مختلف الجهات الحكومية ، وكان من أهم نتائجها : أن جودة الخدمات الإلكترونية تسهم بشكل كبير في زيادة رضا المستفيدين، تم تحديد عوامل رئيسية لتحسين جودة الخدمات، مثل سهولة الاستخدام وسرعة الاستجابة. أوصت الدراسة بضرورة تحسين جودة الخدمات الإلكترونية لزيادة رضا المستفيدين.

2-دراسة الجهني (2018)، بعنوان: دور تحسين جودة الخدمات الأكاديمية باستخدام

تكنولوجيا المعلومات في مؤسسات التعليم العالي .

هدفت الدراسة إلى استكشاف دور تكنولوجيا المعلومات، في تحسين جودة الخدمات الأكاديمية في مؤسسات التعليم العالي باستخدام المنهج الوصفي. تم تحليل بيانات من 250 طالب في جامعة الملك عبد العزيز. وكان من أهم نتائجها: أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يعزز من فعالية العملية التعليمية، استخدام تكنولوجيا المعلومات ساعد في تحسين تفاعل الطلاب مع المحاضرات وزيادة مستوى رضاهم عن جودة التعليم.

3-دراسة النمر (2018)، بعنوان: أثر تطبيق نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة

الخدمات الأكاديمية في الجامعات الأردنية

هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير نظم المعلومات الإدارية على جودة الخدمات الأكاديمية في الجامعات الأردنية، حيث تكونت عينة الدراسة من 200 أكاديمي وإداري من خمس جامعات أردنية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما تم استخدام الاستبيان لجمع البيانات. وكان من أهم نتائجها، أن تطبيق نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية أسهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمات الأكاديمية ، وكذلك زيادة تفاعل الطلاب مع أعضاء هيئة التدريس من خلال الأنظمة الإلكترونية.

4-دراسة (العتيبي، محمد 2018) بعنوان: "دور جودة الخدمات في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الصحية"

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل دور جودة الخدمات في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم توزيع استبانة على عينة من العاملين في القطاع الصحي. تكونت من 250 عامل في المؤسسات الصحية.

وكان من أهم نتائجها: أن تحسين جودة الخدمات يؤدي إلى زيادة كفاءة العاملين ورضاهم الوظيفي. تم تحديد عوامل رئيسية لتحسين جودة الخدمات، مثل التدريب المستمر وتوفير الموارد اللازمة. وأوصت الدراسة بضرورة تحسين جودة الخدمات لتعزيز الأداء الوظيفي في المؤسسات الصحية.

5-دراسة (العريني، فهد 2017) بعنوان: "دور جودة الخدمات في تعزيز القدرة التنافسية للشركات الصناعية في السعودية"

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل دور جودة الخدمات في تعزيز القدرة التنافسية للشركات الصناعية في السعودية، مع التركيز على العوامل التي تؤثر على جودة الخدمات. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم توزيع استبانة على عينة من العاملين في القطاع الصناعي ، تكونت من 300 عامل في الشركات الصناعية السعودية. كان من أهم نتائجها ، أن تحسين جودة الخدمات يسهم في زيادة القدرة التنافسية للشركات. تم تحديد عوامل رئيسية لتحسين جودة الخدمات، مثل التدريب المستمر وتوفير التكنولوجيا الحديثة. وأوصت الدراسة بضرورة تحسين جودة الخدمات لتعزيز القدرة التنافسية للشركات الصناعية.

6-دراسة خليل (2017)، بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات الجامعية: دراسة حالة في جامعة دمشق.

هدفت الدراسة إلى تحليل دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات الجامعية في جامعة دمشق. تكونت عينة الدراسة من 150 طالبًا وطالبة، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي. وأسفرت الدراسة عن مجموعة من النتائج أهمها ، ساعدت تكنولوجيا المعلومات في تحسين سرعة الإجراءات الأكاديمية، ساهمت في تحسين التواصل بين الطلاب والكوادر الأكاديمية والإدارية.

7-دراسة العوضي (2016)، بعنوان: قياس رضا الطلاب عن جودة الخدمات الأكاديمية في الجامعات الحكومية في مصر.

هدفت الدراسة إلى قياس مستوى رضا الطلاب عن جودة الخدمات الأكاديمية في الجامعات الحكومية المصرية، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي. تم تطبيق الاستبيان على عينة مكونة من 300 طالب وطالبة. وأسفرت الدراسة عن النتائج من أهمها ، أن مستوى رضا الطلاب متوسطاً فيما يتعلق بجودة الخدمات الأكاديمية، ضرورة تحسين تقنيات التدريس والخدمات الإدارية داخل الجامعات.

8-دراسة (الخالدي، خالد 2016) بعنوان: "تأثير جودة الخدمات على ولاء الطلاب في الجامعات الخاصة بالأردن"

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير جودة الخدمات على ولاء الطلاب في الجامعات الخاصة بالأردن، مع التركيز على العوامل التي تؤثر على جودة الخدمات التعليمية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم توزيع استبانة على عينة من الطلاب في الجامعات الخاصة، تكونت من 400 طالب من مختلف الجامعات الخاصة بالأردن.

وكان من أهم نتائجها ، أن جودة الخدمات تؤثر إيجابياً على ولاء الطلاب ورضاهم عن الجامعة، تم تحديد عوامل رئيسية لتحسين جودة الخدمات، مثل جودة التدريس وتوفير المرافق الحديثة. وأوصت الدراسة بضرورة تحسين جودة الخدمات لزيادة ولاء الطلاب وجذب المزيد منهم.

9-دراسة (الزهراني، عبد الله 2015) بعنوان: "أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا العملاء في البنوك السعودية".

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا العملاء في البنوك السعودية، مع التركيز على العوامل التي تؤثر على جودة الخدمات الإلكترونية وكيفية تحسينها، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تصميم استبانة لجمع البيانات من عينة من عملاء البنوك السعودية، تكونت من 300 عميل من مختلف البنوك السعودية.

وكان من أهم نتائجها ، أن جودة الخدمات الإلكترونية تؤثر إيجابياً على رضا العملاء. وتم تحديد عوامل رئيسية تؤثر على جودة الخدمات، مثل سرعة الاستجابة وسهولة الاستخدام، أوصت الدراسة بضرورة تحسين جودة الخدمات الإلكترونية لزيادة رضا العملاء وولائهم.

تعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة استفاد الباحث من عدة جوانب لإعداد هذه الدراسة منها على سبيل المثال وضع الفرضيات، وتحديد الأهداف، وتصميم الإستبانة ووضعها في صورتها النهائية وفي كيفية استخدام الأساليب الإحصائية والتحليل الإحصائي للدراسة الحالية.

أولاً- اختلافات مجتمع الدراسة

تبين بالدراسات السابقة التي تناولت موضوع الإدارة الإلكترونية وجود تباين في المجتمعات التي تمت الدراسة عليها. فمثلاً، دراسات العريشة (2008) و الزعبي (2010) والحمادي (2015) تم تطبيقها على مجتمعات مختلفة مثل التعليم في السعودية والأردن، بينما في الدراسة الحالية، المجتمع المستهدف هو أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الليبية. هذا الاختلاف في المجتمع والعينة يعتبر من أهم الفروق، حيث أن الخصائص الاجتماعية والثقافية والتكنولوجية لكل بلد تؤثر في تطبيقات الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات.

ثانياً: أوجه الاتفاق واختلاف.

1 - الاتفاق:

تتفق هذه الدراسة مع العديد من الدراسات السابقة في بعض الجوانب المهمة. على سبيل المثال، تشير نتائج الدراسة إلى دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات التعليمية، وهو ما يتماشى مع نتائج دراسة الزعبي (2010) والحمادي (2015) اللتين أظهرتا أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الأردنية والليبية ساهم في تحسين كفاءة العمليات الإدارية وجودة الخدمات المقدمة. كما تتفق هذه الدراسة مع دراسة خليل وعبد الرحمن (2020) التي أكدت على أن تقنيات الإدارة الإلكترونية تساهم في تحسين التواصل بين الطلاب والإداريين وتسريع الإجراءات الأكاديمية، إضافة إلى ذلك تتفق هذه الدراسة مع دراسة (2007) Al-Mashari التي أكدت على أهمية توفير البنية التحتية التكنولوجية كشرط أساسي لضمان نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية.

2 - الاختلاف:

أما بالنسبة للاختلافات، فقد تركزت هذه الدراسة بشكل أكبر على التحديات المرتبطة بتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الليبية ذات العلاقة بالمتطلبات الإدارية، والمالية، والتقنية، والأمنية، والبشرية، وهي جوانب لم تتعرض لها الدراسات السابقة بشكل مفصل. على سبيل المثال، دراسة الزعبي (2010) ودراسة الحمادي (2015) ركزت بشكل أكبر على الفوائد المحققة من تطبيق الإدارة الإلكترونية دون التعمق في المعوقات التي تواجه المؤسسات التعليمية في بيئات معينة.

كما أن هذه الدراسة تعطي أهمية كبيرة للتدريب والتأهيل المستمر لأعضاء هيئة التدريس والإداريين، وهو ما يعد من المتطلبات الأساسية لضمان نجاح الإدارة الإلكترونية، في حين أن بعض الدراسات السابقة، مثل دراسة (2007) Al-Mashari ودراسة خليل (2017)، تناولت البنية التحتية التقنية والدعم الفني بشكل رئيسي دون تسليط الضوء الكافي على أهمية التدريب البشري.

وفي الختام، يظهر أن هذه الدراسة تقدم مساهمة إضافية في السياق الليبي تحديداً، من خلال تحديد التحديات الفريدة التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات، من خلال تسليط الضوء على أبعاد متطلبات الإدارة الإلكترونية والمتمثلة في المتطلبات الإدارية، والمالية، والأمنية، والتقنية، والبشرية، والتي بدورها تسهم في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسات التعليمية.

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول- مفهوم وخصائص الإدارة الإلكترونية.
المبحث الثاني- مفهوم جودة الخدمات وأساليب تطويرها.

المبحث الأول: الإدارة الإلكترونية

تمهيد:

ظهر مفهوم الإدارة الإلكترونية نتيجة للتطورات العالمية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهي منهج فكري إداري معاصر يقوم على استخدام الإنترنت في انجاز وظائف الإدارة. والإدارة الإلكترونية تعنى بتحويل الأعمال والخدمات الإدارية من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني بحيث أصبحت ضرورة حتمية للسعي في تطبيقها لمواكبة تطور عصر مجتمع المعلومات وعليه سنحاول من خلال هذا الفصل توضيح أهمية وخصائص الإدارة الإلكترونية، كذلك الأهداف التي تسعى لتحقيقها وعناصرها وأيضاً متطلبات ومعوقات تطبيقها.

الإدارة الإلكترونية

التطور التاريخي للإدارة الإلكترونية:

ظهرت الإدارة الإلكترونية بشكل بسيط مع بداية منتصف القرن العشرين الميلادي بعد إدخال الآلة إلى العمل الإداري وتعززت في السبعينات والثمانينات عندما تم توظيف تقنيات الحاسب الآلي لخدمة العمليات الإدارية لقدرته الفائقة على التعامل مع البيانات.

-ويرى (السالمي، 2008: 32) أن بدايات الإدارة الإلكترونية بدأت منذ سنة 1960م عندما ابتكرت شركة (IMB) مصطلح معالج الكلمات على فعاليات طابعها الكهربائية وكان سبب ذلك هو لفت نظر الإدارة في المكاتب إلى إنتاج هذه الطابعات عند ربطها مع الحاسوب واستخدام معالج الكلمات وهذا دليل على أهمية ما قام به.

-يذكر (العلاق، 2005: 49) أن للإدارة الإلكترونية مفهوم مبتكر أمله المراحل المتقدمة من ثورة تكنولوجيا المعلومات واقتصاد المعرفة وأسهمت في تكوينه وانتشاره، وأخذت الشركات والمؤسسات على اختلافها لكي تتسارع للانتقال إلى عالم الإدارة الإلكترونية.

-كما يؤكد (ياسين، 2005: 25) أن ظهور الإدارة الإلكترونية جاء نتيجة تطور موضوعي يمتد إلى العقود الخمسة الأخيرة من القرن الماضي، وبدايات ظهور الإدارة الإلكترونية تتمثل في انتشار استخدام نظم الحاسوب في أنشطة الأعمال منذ نهاية عقد الخمسينات والستينات حيث

وجدت معظم المنظمات والمؤسسات العامة أن استخدامها للحاسوب سيعني الإسراع في انجاز الأعمال واختصار للجهد والوقت.

والملاحظ حالياً أن فكرة الإدارة الإلكترونية لم تعد مقتصرة على تطبيق النظامين السابقين فحسب. فقد تعددت واختلقت أنواع الإدارات الإلكترونية وذلك لاختلاف أهداف المؤسسة وتنوع وتعدد الحاجات للموارد البشرية.

مفاهيم الإدارة الإلكترونية

الإدارة الإلكترونية:

يعد مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات العلمية المستحدثة في مجال العلوم الإدارية وقد تم تناولها بالعديد من التعريفات منها: عرفت بأنها الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراء مكتبية تتم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقاً ، فهي بذلك تحويل للإعمال والخدمات الإدارية التقليدية والإجراءات الطويلة والمعقدة باستخدام الورق إلى أعمال إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية.(مرزوق وآخرون، 2018: 24)

تعددت التعاريف من قبل الباحثين للإدارة الإلكترونية:

- فقد عرفها (نجم،2004: 125) تلك العملية الإدارية القائمة على الإفادة من الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمنظمة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهدافها.

- فقد عرفها (غنيم،2004: 30) استخدام خليط من التكنولوجيا لأداء الأعمال والإسراع بهذا الأداء وإيجاد آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المنظمة وبينها وبين المنظمات الأخرى.

-يرى (القحطاني،2006: 10) إنها القدرة على استخدام الحاسبات الآلية في تنفيذ الأعمال الإلكترونية والأنشطة الإدارية عبر الإنترنت والشبكات وتقديم الخدمات آلياً للمستفيدين في أي زمان ومكان مما يؤدي إلى جودة وتحسين الأداء.

-عرفها (السالمي،2005: 235) هو عملية مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولاً إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل

استخدام الورق وتنشيط الإجراءات والقضاء على الروتين وتحسين الخدمات والمعاملات بربطها لاحقاً مع الحكومة الإلكترونية.

تعتبر الإدارة الإلكترونية أحد سمات تطبيق الأعمال الإلكترونية، خاصة بعد انتشار الانترنت واستخداماتها في تغيير وتطوير أسس ومبادئ إدارة الأعمال، فقد فتحت أبواباً عديدة وبلا حدود للدخول المستمر في مجالات جديدة وإضافة مزايا عديدة والمحافظة على الميز التنافسية والتعامل مع العولمة، إضافة أنشطة جديدة في الأسواق الحالية والمرتبقة، والانطلاق إلى خارج الحدود. (رضوان، 2012: 19)

كما تعرف أيضاً أنها "منظومة الكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنية الرقمية الحديثة (الطفي، 2017: 22)

وعرفها كلوك وجولد سميث: بأنها تكنولوجيا أكثر منها إدارة، وتكنولوجيا موجهة للإدارة أكثر من كونها إدارة موجهة للتكنولوجيا (Clock, K. & Goldsmith, J. 2002. P37)

وعرفها العوض حسن: هي استراتيجية إدارية لعصر المعلومات تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات ولزبائنها مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار الكرتوني حديث من أجل استغلال أفضل للوقت والمال والجهد وتحقيقاً للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة. (الحسن، 2010: 5)

متطلبات عملية الإدارة الإلكترونية:

شأن أي مشروع أو برنامج في الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة والمواتية لطبيعة عمله كي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه وبالتالي يحقق النجاح والتفوق وإلا سيكون مصيره الفشل وسيسبب ذلك خسارة في الوقت والمال والجهد وعودة عندها إلى نقطة الصفر.

1 - البنية التحتية:

تطور الاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى.

2 - توافر الوسائل الإلكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية:

نستطيع بواسطتها الواصل معها ومنها أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة والهاتف الشبكي والتي تمكننا من الاتصال بالشبكة العالمية والداخلية في البلد بأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها.

3 - التدريب وبناء القدرات:

يشمل تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات وكافة المعلومات اللازمة للعمل على الإدارة وتوجيه "الإدارة الإلكترونية" بشكل سليم ويفضل أن يتم ذلك بواسطة معاهد أو مراكز تدريب متخصصة وتابعة للحكومة.

4 - وجود تشريعات ونصوص قانونية:

التي تسهل عمل الإدارة الإلكترونية وتضيف عليها المشروعات والمصادقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها.

5 - توفير الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية:

على مستوى عالي لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث والتركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على الأمن القومي والشخصي للدولة أو الأفراد (الكافي، 2022: 43).

المقارنة بين المفهومين التقليدي والإلكتروني للإدارة

هناك مجموعة من الأسس التي تحدد أوجه الاختلافات الجوهرية بين المفهومين وهي

كالتالي:

1- الإدارة التقليدية تعتمد على الوسائل التقليدية لإجراء الاتصالات بين أطراف التعامل المختلفة،

بينما الإدارة الإلكترونية تتم فيها الاتصالات باستخدام الشبكات الإلكترونية.

2- الإدارة في ظل المفهوم التقليدي تكون علاقاتها بين أطراف التعامل مباشرة، بينما الإدارة

الإلكترونية تشير إلى انتفاء وجود العلاقة المباشرة بين أطراف التعامل، حيث توجد أطراف

التعامل معاً وفي نفس الوقت على شبكات الاتصالات الإلكترونية. (غنيم، 2004: 36)

- 3- تؤكد ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة أن التفاعل بين أطراف التعامل يتسم بالبطء النسبي، بينما في الإدارة الإلكترونية بالسرعة، كما يحقق التفاعل الجماعي أو المتوازي بين فردٍ ما، ومجموعةٍ ما، من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية.
- 4- تعتمد الإدارة التقليدية بشكل أساسي على الوثائق الورقية، بينما تتم ممارسات الإدارة الإلكترونية حتى دون استخدام أية وثائق رسمية.
- 5- توجد صعوبة في ظل ممارسات مفهوم الإدارة التقليدية في استخدام أي من وسائل الاتصالات التقليدية لتنفيذ كل مكونات العملية الإدارية، بينما يمكن تحقيق ذلك في ظل ممارسات مفهوم الإدارة الإلكترونية.
- 6- توفر ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة، وجود خدمات للأفراد لمدة خمسة أيام في الأسبوع وذلك وفقاً لمواعيد عمل المنظمات، بينما في الإدارة الإلكترونية يستمر العمل لمدة سبعة أيام في الأسبوع ولمدة أربع وعشرين ساعة يومياً.
- 7- تعتمد ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة على وجود استغلال الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة أحسن استغلال ممكن، بينما تعتمد ممارسات مفهوم الإدارة الإلكترونية على استخدام تكنولوجيا الواقع الافتراضي.
- 8- الإدارة التقليدية ارتكزت على تراث إداري يقوم على نمط مدير يرتبط به وفق نطاق الإشراف، بينما تعتمد الإدارة الإلكترونية على إدارة الذات.
- 9- أن الإدارة التقليدية تعتمد على الهرمية والسرية أسلوباً ومنهجاً، بينما الإدارة الإلكترونية الرقمية، هي إدارة الانفتاح والشفافية والتحالفات الاستراتيجية. (غنيم، 2004: 37-40)

خصائص الإدارة الإلكترونية

تتمثل خصائص الإدارة الإلكترونية فيما يلي: (أحمد، 2010: 42-43)

1. إن الأساس الذي تقوم عليه الإدارة الإلكترونية هو استخدام نظم وشبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصال خاصة الإنترنت.
2. الإدارة الإلكترونية هي عملية إدارية في المقام الأول تشمل التخطيط، التنظيم، التوجيه والرقابة.

3. ما يميز الإدارة الإلكترونية عن الإدارة التقليدية هو قيامها على الإمكانيات التكنولوجية التي توفرها لها شبكة الإنترنت وشبكات الأعمال الأخرى.
4. عدم اقتصار الإدارة الإلكترونية على القيام بالأعمال الداخلية فقط للمؤسسة وإنما تمتد وظائفها لإنجاز الأعمال الخارجية للمؤسسة أيضاً.
- ويمكن تلخيص خصائص الإدارة الإلكترونية في أنها: (المغربي، 2009: 5)
- * **إدارة بلا أوراق:** حيث تتكون من الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.
- * **إدارة بلا مكان:** وتتمثل في التليفون المحمول والتليفون الدولي الجديد (التليديسك) والمؤتمرات الإلكترونية والعمل عن بعد من خلال المؤسسات التخليية.
- * **إدارة بلا زمان:** تستمر 24 ساعة متواصلة ففكرة الليل والنهار والصيف والشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد فنحن ننام وشعوب أخرى تصحو لذلك البد من العمل المتواصل لمدة 24 ساعة حتى نتمكن من الاتصال بهم وقضاء مصالحنا.
- * **إدارة بلا تنظيمات جامدة:** فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.

أهمية الإدارة الإلكترونية

- إن الاهتمام الكبير الذي يوليه العالم المتقدم باستخدام تكنولوجيا المعلومات بمكوناتها المختلفة سببه الأهمية والفوائد الكبيرة التي تقدمها هذه الأخيرة، ولذلك بدأت الدول تتسابق في تطبيق الإدارة الإلكترونية نظراً للفوائد التي تحققها، وتتمثل أهمية الإدارة الإلكترونية فيما يلي:
1. المساعدة في اتخاذ القرار بالتوفير الدائم للمعلومات بين يدي متخذ القرار.
 2. خفض تكاليف العمل الإداري مع رفع مستوى الأداء والسرعة في إنجاز العمل.
 3. اختصار المسافات.
 4. تطوير آلية العمل ومواكبة التطورات.
 5. التخطيط للمشاريع المستقبلية.
 6. رفع كفاءة العاملين في الإدارة.
 7. تجاوز مشاكل العمل اليومية بسرعة. (بدير، 2010: 210-211)

8. اختصار وقت تنفيذ انجاز المعاملات الإدارية المختلفة.
 9. تسهيل إجراء الاتصال بين الدوائر المختلفة للمؤسسة وكذلك مع المؤسسات الأخرى.
 10. الدقة والموضوعية في انجاز العمليات المختلفة داخل المؤسسة.
 11. تقليل استخدام الورق بشكل ملحوظ وهذا ما يؤثر إيجاباً على عمل المؤسسة.
- (جودي، 2011: 239)

أهداف الإدارة الإلكترونية

إن الهدف الجوهري للإدارة الإلكترونية هو تشكيل سلسلة القيمة الحقيقية والمضافة للمنظمة وربط هذه السلسلة باستخدام شبكات الاتصالات وخاصة شبة الإنترنت بسلسلة قيم المؤثرين من موردين وعملاء وغيرهم وذلك من أجل تحقيق الميزة التنافسية الاستراتيجية المؤكدة كما وتهدف الإدارة الإلكترونية إلى زيادة قدرات الإدارات على الاستفادة من تقنية المعلومات والاتصالات بهدف التنمية. فالأخذ بمفهوم الإدارة الإلكترونية من تقنية المعلومات بهدف التنمية سوف يؤدي بالضرورة إلى زيادة الكفاءة والفاعلية

وتتمثل أهداف تطبيق الإدارة الإلكترونية فيما يلي: (طارق وعبد الرزاق. 2009: 2)

1. تطوير الإدارة بشكل عام باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة من حلول وأنظمة والتي من شأنها تطوير العمل الإداري وبالتالي رفع كفاءة وإنتاجية الموظف وخلق جيل جديد من الكوادر القادرة على التعامل مع التقنيات الحديثة.
2. محاربة البيروقراطية والقضاء على تعقيدات العمل اليومية.
3. توفير المعلومات والبيانات لأصحاب القرار بالسرعة وفي الوقت المناسب ورفع مستوى العملية الرقابية.
4. تحسين الانتعاش الاقتصادي وجذب الاستثمار من خلال الآليات المتطورة المتوفرة في المؤسسات ذات العالقة.
5. تقليل تكاليف التشغيل من خلال خفض كميات الملفات والخزائن لحفظها وكميات الأوراق المستخدمة والإنجاز السريع للمعاملة.
6. تواصل أفضل وارتباط أكبر بين إدارات المؤسسة الواحدة من شأنه تقديم خدمات أفضل.
7. إدارة ومتابعة المقار المختلفة بالمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.

8. تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.
9. تجميع البيانات من مصدرها الأصلي بصورة موحدة.
10. تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
11. تقليل أوجه الفرق في متابعة عمليات الإدارة المختلفة.
12. توظيف تكنولوجيا المعلومات.
13. توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية.

عناصر الإدارة الإلكترونية

تعتبر عناصر الإدارة الإلكترونية مهمة لأنها تساعد على ممارسة مهامها وعملياتها الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة وذلك من خلال تأثير فيها.

تتكون الإدارة الإلكترونية من ثلاثة عناصر أساسية هي: عتاد الحاسوب والبرمجيات وشبكة الاتصالات ويقع في قلب هذه المكونات صناع المعرفة من خبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية (السالمي. 2005: 2) ويوضح الشكل رقم (2) المكونات الأساسية للإدارة الإلكترونية التي ترتبط بمحور الموارد الإنسانية من العاملين في حقل المعرفة وبالتالي فإن الإدارة الإلكترونية وثروة تكنولوجيا المعلومات هي صناعة الامتزاج الخصب لثلاثية عتاد الحاسوب، البرمجيات، وشبكات الاتصالات. (ياسين. 2005:

(24-23)



الشكل رقم (2) يوضح عناصر الإدارة الإلكترونية

وفيما يلي سوف نوضح عناصر الإدارة الإلكترونية السابقة الذكر:

1. **عتاد الحاسوب: (Hardware)** يقصد به أجهزة الحاسوب والخادمتان وملحقاتها، ونظراً لتطور برامج الحاسوب والزيادة مستمرة في عدد مستخدمي الأجهزة في المؤسسات فمن الأفضل للمؤسسة السعي وراء امتلاك أحدث ما توصل إليه صانعو العتاد في العالم حتى تحقق ميزتين أساسيتين هما:

أ. توفير تكاليف تطوير المستمر وتكاليف الصيانة.

ب. ملائمة عتاد الحاسوب للتطورات البرمجية وبرمجيات نظم المعلومات.

وعلى العموم فإن عتاد الحاسوب يتكون من: وحدة المعالجة المركزية، أجهزة الإدخال/

الإخراج، أجهزة التخزين الثانوي (ياسين المرجع السابق : 37)

2. **البرمجيات: (Software)** هي مجموعة برامج تستخدم لتشغيل جهاز الحاسب الآلي

والاستفادة.(المسعود. ،2008، 41)

أو هي التعليمات تفصيلية تسيطر على عمليات نظام الحاسوب، والبرمجيات نوعان:

أ. **برمجية النظام:** وهي التي تدير وتراقب أنشطة الحاسوب.

ب. **برمجيات التطبيق:** وهي التي تهتم بإنجاز المهام للزبائن النهائيين.

3. **الشبكات:** فهي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر النسيج اتصالي لشبكات الإنترنت

Intranet، الإكسترانت Extranet، وشبكة الإنترنت Internet التي تمثل شبكة القيمة للمؤسسة ولإدارتها الإلكترونية.

4. **صناع المعرفة:** وهو العنصر الأهم في منظومة الإدارة الإلكترونية من القيادات

الرقمية Digital Leaderships ، والمديرون والمحليون للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في المؤسسة. ويتولى صناع المعرفة إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة. (ياسين المرجع السابق : 25)

وظائف الإدارة الإلكترونية

تعتبر الإدارة الإلكترونية نمط جديد من الإدارة ترك آثاره الواسعة على المنظمات

ومجالات عملها وخاصة عمليات تهيئة أو إصلاح البنية التنظيمية مما يعكس عمق التغيير

الجذري الذي تحمله تطبيقات الإدارة الإلكترونية على استراتيجياتها ووظائفها الرئيسية ومنها: (ياسين، المرجع السابق : 39)

1. الانتقال من منظومة المعلومات المحوسبة المستقلة إلى منظومة المعلومات المحوسبة الشبكية، حيث تحولت نظم المعلومات المحوسبة التي كانت تعمل في صورة منظمات مستقلة إلى نظم معلومات شبكية تعمل وتستفيد من التقنيات المتقدمة في مجال شبكات الاتصالات والتبادل الإلكتروني للبيانات.

2. الانتقال من نظم المعلومات الإدارية التقليدية إلى نظم المعلومات الإدارية الذكية، أي بإمكان الإدارة الإلكترونية استخدام منظومات وتقنيات محوسبة تتضمن القدرة على التفكير والرؤية والتعلم والفهم واستنباط المغزى العام من سياق المعلومات المنتجة.

3. الانتقال من نظم المعالجة بالدفعات إلى نظم المعالجة التحليلية الفورية، التطور النوعي لنظم المعالجة بالدفعات التقليدية التي لم تعد تناسب والطبيعة المتغيرة والسريعة للأعمال التي تتطلب تحديثاً مستمراً للبيانات نتاجاً مستمراً للمعلومات.

4. العمل من خلال الشبكات، حيث تعمل الإدارة الإلكترونية في المنظمة الحديثة من خلال ربط نظم المعلومات بتقنيات الاتصالات المهمة مثل شبكة الإنترنت الإكسترنات.

5. تحول المنظمات من الهياكل المركزية إلى الهياكل المرنة البيئية ، وحدث جوهرى في بيئة منظمات الأعمال حيث تحولت من المركزية الوظيفية إلى اللامركزية والى الهياكل التنظيمية المرنة المستندة إلى المعلومات والعمل من خلال فرق العمل الواحدة، من خلال الفرد مهما بلغ نوعه، وهكذا فقد أسهمت هذه التغييرات التكنولوجية المهمة في خلق أسلوب جديد للإدارة الحديثة ، وان تقنيات تكنولوجيا المعلومات الاتصالات قد أسهمت في تغيير مضامين ووظائف العملية الإدارية التقليدية من تخطيط وتنظيم ورقابة وتنسيق واتخاذ قرارات، فلم تعد وظيفة التخطيط كالسابق نشاطاً رسمياً روتينياً يسبق التنفيذ ويتم تنفيذه من الأعلى إلى الأسفل ، مثلما تغيرت بصورة جوهرية وظائف التنظيم واتخاذ القرارات.

فوائد الإدارة الإلكترونية:

1. السرعة في إنجاز العمل.
2. المساعدة في اتخاذ القرار بالتوفير الدائم للمعلومات بين يدي متخذي القرار.

3. خفض تكاليف العمل الإداري مع رفع مستوى الأداء.
4. تجاوز مشكلة البعدين الجغرافي والزمني.
5. معالجة البيروقراطية والرشوة.
6. تطوير آلية العمل ومواكبة التطورات.
7. رفع كفاءة العاملين في الإدارة.

أهداف الإدارة الإلكترونية:

- تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات.
- زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعامله مع المواطنين والشركات والمؤسسات.
- استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد.
- إلغاء عامل العلاقة المباشرة يؤدي إلى تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء.
- إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي واستبداله بنظام أرشفة إلكتروني.
- القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به (رأفت، رضوان 2004م: 13).

شروط نجاح الإدارة الإلكترونية:

- توفر الدعم الكلي من قبل الإدارة العليا وتوفير البيئة اللازمة والمناسبة لتطبيق مشروع التحول نحو الإدارة الإلكترونية.
- تدريب وتأهيل الموظفين من خلال توفير برامج تدريبية من قبل مراكز متخصصة في مجال بهدف تدريبهم وتأهيلهم على استخدام التقنيات الحديثة.
- توثيق جميع إجراءات العمل الإدارية وتحديد الهدف من كل عملية إدارية لأنها توتر في سير العمل وتقيد بطريقة نظامية.
- البدء بالتوثيق الإلكتروني للمعاملات الورقية القديمة من خلال حفظها إلكترونياً بواسطة استخدام المساحات الضوئية وتصنيفها إلكترونياً بشكل يسهل الرجوع إليها.
- برمجة المعاملات الورقية الأكثر انتشاراً واستخداماً من خلال برمجتها إلى المعاملات الإلكترونية لتقليل الهدر في استخدام الورق (زينة فؤاد، 2021: 11).

سمات أو خصائص الإدارة الإلكترونية:

إن تطور نمط الإدارة من الشكل التقليدي إلى ما يسمى اليوم بالإدارة الإلكترونية ، جعل هذه الأخيرة تتسم بجملة من الخصائص تميزها عن غيرها يمكن إجمالها في الآتي: (الصميدي، 2012: 48)

- 1- الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحويلها لتكون الوسيط الأساسي في كافة العمليات الإدارية.
- 2- إدارة بلا أوراق، حيث تتسم بعدم وجود وثائق ورقية، بل تعتمد على الوثائق الإلكترونية (الأرشيف الإلكتروني، البريد الإلكتروني، المفكرات الإلكترونية، الرسائل الصوتية).
- 3- إدارة بلا زمان حيث تستمر لمدة 24 ساعة متواصلة، الأمر الذي ينهي معاناة الأفراد في طابور الانتظار.
- 4- إدارة بلا مكان حيث تعتمد على فكرة المؤسسات الافتراضية وتتم الاجتماعات عن بعد دون الانتقال المادي للمجتمعين من مقارهم.
- 5- إدارة بلا تنظيمات جامدة فهي تعتمد على تحول المبادئ الإدارية الجامدة إلى مجموعة من المبادئ المرنة والمتغيرة باستمرار.
- 6- عدم وجود علاقة مباشرة بين طرفي العملية.

تمييز الإدارة الإلكترونية عن غيرها المفاهيم المشابهة لها:

سيتم في هذا المطلب تمييز الإدارة الإلكترونية عن الحكومة الإلكترونية وبيان أوجه الاختلاف بينها وبين الأعمال الإلكترونية والإدارة الخاصة الإلكترونية ثم تسليط الضوء على أهميتها للمرافق العامة وذلك على النحو الآتي:

أولاً- الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية:

ثار خلاف بين الفقه بشأن مدى ترادف الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية، وأيهما أفضل في التعبير عن التطور الحاصل في العمل الإداري، وعن مدى نطاق كل منهما، وبرزت في هذا الشأن ثلاثة آراء يرى الأول ضرورة اعتماد المصطلح الأول، أما الثاني يرى تفضيل استخدام مصطلح الحكومة الإلكترونية، حيث يرى أصحاب هذا الاتجاه بأن المقصود بالحكومة الإلكترونية لا ينصرف إلى الحكومة بمفهومه الدستوري، وإنما الوجه الإداري لها المتمثل في إدارة

المرافق العامة، وتقديم الخدمات للجمهور بانتظام (حجازي، 2006: 42-43)، في حين يخطئ الرأي الثالث بينهما ويتبنى الاثنان معا دون أن يثير أي تفرقه بينهما، غير أنه يجب حسم الخلاف بترجيح مصطلح الإدارة الإلكترونية وأساس ذلك يكمن في أن الفرق بينهما قائم في ظل هذا التطور انطلاقاً مما هو ثابت في الأحوال التقليدية، فالحكومة الإلكترونية وإن كانت تعني بتقديم المعاملات الإدارية من خلال الوسائل الإلكترونية الحديثة، إلا أنها لها علاقاتها الدستورية، وأعمالها السيادية والقضائية إلى جانب نشاطها التنفيذي، فهي تقدم الخدمات الإلكترونية للمواطنين على كافة الأصعدة التشريعية القضائية، التنفيذية، ومن ثم تعد تجربتها أوسع من نظيرتها المتعلقة بالإدارة الإلكترونية التي لا تعدو أن تكون شكلاً من أشكال الحكومة الإلكترونية. (بشير، 2015: 6)

فالحكومة الإلكترونية إذاً تعني استخدام تكنولوجيا المعلومات في نشاطات الدولية كافة، وعلى مستوى السلطات الثلاثة التشريعية التنفيذية، القضائية.

ثانياً- الإدارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية:

تختلف الإدارة الإلكترونية عن الأعمال الإلكترونية اليوم، وأول من استخدم مصطلح الأعمال الإلكترونية هي شركة (IBM) عام 1997 عندما أطلقوا حملتهم الأولى القائمة على هذا المصطلح، وحتى ذلك الحين كانت التجارة الإلكترونية هي مركز الاهتمام، ليتحول بعد ذلك شيئاً فشيئاً إلى الأعمال الإلكترونية. (نجم، 2004: 45).

وتعرف الأعمال الإلكترونية بأنها "الإطار الشامل الذي يوضح طريقة القيام بالأعمال باستخدام الانترنت مع المواطنين بكفاءة وفاعلية من أجل تحقيق الأهداف". (محسن، 2014: 307-308).

وبناء عليه تعد الأعمال الإلكترونية أوسع نطاقاً وأكثر انتشاراً؛ لأن العمل الإلكتروني قد يكون إدارياً أو مدنياً أو تجارياً، أو قضائياً، أو سياسياً، وأحياناً يشكل جريمة يعاقب عليها القانون كأعمال القرصنة الإلكترونية، لذلك ينحصر تطبيق الإدارة الإلكترونية على الأعمال الإلكترونية ذات الطابع الإداري. (بشير، المرجع السابق ذكره: 311).

ويمكن أن توصف هذه العلاقة بعلاقة العام بالخاص، فكما تعد التجارة الإلكترونية مجرد وجه رئيسي من أوجه الأعمال الإلكترونية مثلاً، فهذا المفهوم نفسه ينطبق على علاقة الأعمال

الإلكترونية بالإدارة الإلكترونية، فالأعمال الإلكترونية تكون أشمل نطاق وأوسع مدى من الإدارة الإلكترونية التي لا تعدو أن تكون جزءاً لا يتجزأ من الأعمال الإلكترونية.

ثالثاً- الإدارة الإلكترونية العامة والإدارة الإلكترونية الخاصة:

إن اللجوء إلى الواقع الإلكتروني واستخدام أساليب التكنولوجيا الحديثة لم يعد مقصوداً على الإدارات الحكومية العامة، بل إن الإدارات الخاصة في الشركات والبنوك وكافة مؤسسات القطاع الخاص لجأت أيضاً إليه، إن لم تكن هي الأسبق في استخدام هذا الواقع، وذلك للاستفادة من وسائله المتعددة في الترويج عن منتجاتها وبيعها، والتواصل مع موظفيها في أماكن تواجدهم وإبلاغهم بالقرارات الصادرة بشأنهم. (حجازي، 2008: 22).

ومفهوم الإدارة الإلكترونية ينصرف من حيث الأصل إلى الإدارة العامة (الحراري، 1998: 22) التي تخضع لقانون مختلف عن ذلك الذي تخضع له الإدارة الخاصة، فالقانون الإداري يخاطب الإدارة العامة التي تتولى تأدية النشاطات الإدارية العامة داخل الدولة، وتسير المرافق العامة، مستعينة في ذلك بامتيازات السلطة العامة التي منحها لها المشرع، هادفة إلى تحقيق المصلحة العامة، من خلال الاعتماد على وسائل التكنولوجيا والاتصالات الحديثة، ويستبعد من ذلك مسلك أو نشاط الإدارة الخاصة التي لجأت إلى هذه الوسائل الإلكترونية الحديثة لتحقيق المصلحة الخاصة.

رابعاً: أهمية الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة:

كل الحكومات في الوقت الحاضر تسعى أجهزتها الإدارية ومرافقها العامة، إلى الانتقال من العمل الإداري التقليدي إلى العمل الإلكتروني، وتفعيل نظام الإدارة الإلكترونية داخل مرافقها العامة مما يسمح بتطور فكرة المرفق العامة، واستحداث ملامح جديدة تتعلق (بالمرفق العام الإلكتروني) فتطور النظام الإداري وظهور الإدارة الإلكترونية يؤدي بتطور مماثل على صعيد المرفق العام، حيث أنه سيصبح إلكترونياً من حيث إدارته وكيفية تقديمه للخدمات اليومية للجمهور.

بناء عليه فإن تبني فكرة المرفق العام الإلكتروني أصبح ضرورة ملحة من ضرورات العصر ومطلب أساسي؛ لأنه يكشف عن مزايا لم تكن موجودة في ظل النظام التقليدي، وتظهر أهميته بالمقارنة مع المرفق العام التقليدي في الآتي: (مختار، المرجع السابق ذكره: 12- 14)

أ- الكفاءة في تقديم الخدمات العامة: فالمرافق العامة في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية تتميز بفاعليتها ونجاحها في تأدية الخدمات العامة بصورة أفضل مما كانت عليه في السابق، حيث تقدم خدمات جديدة ومتطورة، وبصورة أسرع، وبتكلفة أقل، كما أنها تساهم في تخفيف الأعباء الملقاة على المواطنين وتخفيف الجهد المطلوب لأنها المعاملات، وتعمل أيضاً على ترشيد القرارات المتعلقة بالعمل الحكومي وتقليص الازدواجية في الإجراءات.

فالإدارة الإلكترونية إذا أتت للقضاء على البيروقراطية المفرطة التي أصابت المرافق العامة للدولة، ببعدها عن الروتين والبطء في الإجراءات وقيامها على ربط مختلف الإدارات المرفقية من خلال شبكة واحدة.

ب- تفويض صلاحية اتخاذ القرار الإداري تفعيل نظام اللامركزية الإدارية فالإدارة الإلكترونية تعمل على سرعة اتخاذ القرار بين السلطة الإدارية المركزية ومرافقها المحلية خاصة عند الاعتماد على التوقيع الإلكتروني واعتباره مستنداً رسمياً، حيث يعطي الأخير للمرافق المحلية صلاحية واسعة في إدارة شؤونها دون الحاجة إلى المراسلات التقليدية بين المحلات وجهازها المركزي.

ج- اتساع نطاق الرقابة الإدارية لوجود الرقابة الإلكترونية، حيث أن التقنية الحديثة المستخدمة في الإدارة الإلكترونية تساعد على مضاعفة الرقابة الإدارية وتحديث آليات الرقابة والمتابعة والتحكم عن بعد التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات، وتتبع معاملات المواطنين وترصد الخلل، وتمنع احتكار الحكومة لصالح فئة معينة.

د- على صعيد القرار الإداري الذي يعتبر الامتياز الأهم للمرफق العام في مباشرة نشاطه، فإن عملية اتخاذ القرار في ظل تطبيق هذا النظام حظيت بتطور إيجابي وهو ما انعكس على العمل المرفقي بأكمله، حيث ظهر القرار الإداري الإلكتروني وينبني هذا القرار على وجوب امتلاك المرافق العامة لقاعدة معلومات هائلة ودقيقة تساعدها في اتخاذ أفضل القرارات في جو تسوده الشفافية والوضوح.

والعقود الإدارية ، أيضاً لم تكن بمنأى عن هذا التطور ففي ظل الأخذ بهذا النظام يمكن للمرافق العامة أن تباشر جميع إجراءات التفاوض والتعاقد عبر الواقع الإلكتروني، من خلال ما يسمى (بالعقد الإداري الإلكتروني) باتباع إجراءات إلكترونية دقيقة جداً، وبلا شك فإن هذا الواقع الإلكتروني يوفر للإدارة إمكانية البحث عن أفضل المتعاقدين نظراً لإمكانية وصوله إلى كافة

المعلومات المتعلقة بهم مما يتيح تنفيذ العقد الإداري على أفضل وجه ممكن، وبما يحقق المصلحة العامة المنشودة من وراء إبرام هذا العقد.

و- تحقيق التنمية الاقتصادية فالدول التي تتطلع إلى التطوير الاقتصادي يكون لديها دافع قوي للاتجاه نحو مشروع الإدارة الإلكتروني، خاصة إذا كانت ترغب في جذب الاستثمارات الأجنبية، وتحسين صورتها أمام المستثمرين، فالإدارة الإلكترونية تساهم في دعم الاقتصاد الوطني وزيادة قدرة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على المشاركة في حركة التجارة العالمية، لكون إدارات الدولة الإلكترونية نافذة تطل منها مؤسسات الدولة على عملاتها في الخارج مما يمكنها من الالتقاء معهم وتوقيع الاتفاقيات معهم عبر نافذة الدولة، وبذلك تكون الإدارات الحكومية في موقع معلوماتي متميز يمكنها من عقد صفقات ناجحة في الأسواق العالمية، وجذب الاستثمارات الأجنبية إليها.

يستفاد مما تقدم أن نظام الإدارة الإلكترونية جاء للقضاء على سلبيات العمل الإداري داخل المرفق العام التقليدي، بشكل يجعله محققاً للمصلحة العامة عماد القانون الإداري ومفعلاً لمبدأ المشروعية الإدارية، وهو ما يمكن أن يعول عليه في تبني هذا النظام الجديد.

المبحث الثاني: جودة الخدمات

تمهيد:

تعتبر جودة الخدمات من المواضيع الحيوية التي تكتسب أهمية كبيرة في مختلف المجالات الاقتصادية والتجارية. فهي ليست مجرد معيار للأداء الجيد، بل هي عامل رئيسي في تعزيز رضا العملاء وبناء علاقات مستدامة معهم. في عالمنا المعاصر، حيث تتسارع التغيرات وتتعدد الخيارات المتاحة أمام المستهلكين، أصبح تقديم خدمات عالية الجودة أحد أسس التفوق التنافسي للشركات والمؤسسات.

تشمل جودة الخدمات مجموعة من المعايير التي تقيس مدى توافق الخدمة المقدمة مع توقعات واحتياجات العملاء. وهذه المعايير تشمل العوامل المختلفة مثل سرعة الأداء، دقة الخدمة، الموثوقية، والاهتمام بالتفاصيل. لا تقتصر أهمية الجودة على رضا العميل فقط، بل تمتد إلى تعزيز سمعة المؤسسة وزيادة ولاء العملاء لها، مما يؤدي في النهاية إلى تحسين الأداء المالي.

تعد جودة الخدمات جزءًا أساسيًا من استراتيجيات التحسين المستمر داخل المنظمات العامة والخاصة، الخدمية والإنتاجية، حيث تسعى تلك كل المنظمات إلى التعرف على نقاط القوة والضعف في خدماتها، والعمل على تطويرها بمرور الوقت. ولذلك، فإن دراسة جودة الخدمات تفتح المجال لفهم أفضل للعوامل المؤثرة فيها، وكيفية تحسينها بشكل مستمر لتلبية احتياجات السوق المتغيرة.

المفهوم العام للجودة:

عُرِّفت الجودة بأنها (جميع المميزات والخواص للمنتج أو الخدمة التي تظهر إمكانية تلبية الاحتياجات المنصوص عليها.

كما عرفها قارفين سنة 1988 بأنها: ما يحقق الرضا للعميل بناء على رأي العميل، أي أن الجودة تتوقف على ذوق العميل وتقييمه الشخصي لها.

أما الجودة بمعناها العام (إنتاج المنظمة السلعة أو تقديم خدمة بمستوى عالٍ من الجودة تكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها بالطريقة التي تتفق مع توقعاتهم وتحقيق الرضا.

والجودة في معناها الواسع (هي كل فعل أو نشاط موجه نحو تزويد العملاء بمنتج أو خدمة ذات مستوى مناسب يقابل المتطلبات والرغبات.

أولاً: نشأة وتطور مفهوم الجودة:

بدأ التركيز على مفهوم الجودة في اليابان في القرن العشرين، ثم تشعبت وتوسع بعدها في أمريكا والدول الأوروبية، ثم بقية دول العالم، فتطور مفهوم الجودة من نظام الفحص البسيط إلى ما يعرف اليوم بإدارة الجودة الشاملة والذي لم يجيء دفعه واحدة بل استلزم هذا مرحلة من الزمن كانت نتيجة لإضافات علمية هائلة على الصعيدين الفكري والتطبيقي من قبل الكثير من العلماء المفكرين نذكر منهم: ادوارد ديمينغ، جوزيف جوران، فيليب كروسبي، ارماند فايجنوم، كاورو ايشيكاوا، تاجيشي، الذين كان لهم دور فعال في تطور مفهوم الجودة، وتميز معظم الأدبيات الإدارية بين فترات تاريخية لتطور مفهوم الجودة على النحو التالي: (جودة ومحفوظ، 2006: 102).

1- مرحلة التحليل:

ظهرت بداياتها في أواخر القرن الثامن عشر مع بدايات تصاعد حركة الثورة الصناعية وتبلور تعقب ظهور نظرية تايلور في الإدارة العلمية، وتمثل بدايات حركة الجودة الشاملة يطلق عليها في أغلب الأوقات مرحلة التفتيش، وكان القرار الرئيسي السائد أثناء هذه الحقبة هو القرار المخصص بتحديد متيتم تحليل السلع، وما هو عدد السلع التي تخضع للبيانات وكانت تحليلات الجودة تركز فقط على تحليل السلعة، وتتضمن عملية تحليل النشاطات المرتبطة بقياس واختبار وتفتيش السلع وتحديد مدى مطابقة السلعة للمواصفات الفنية الموضوعية، وبذلك فإن السلع المطابقة للمواصفات الفنية يمكن تسليمها إلى المستهلك أما السلع غير المطابقة للمواصفات الفنية فإنها إما أن تتلف أو يعاد الشغل عليها، أو يتم بيعها بأسعار أدنى، وإن عملية تحليل السلعة كانت تركز فقط على اكتشاف الأخطاء والقيام بتصحيحها، فالخطأ، أو النقص والخلل، أو التلف قد حصل فعلاً، فعملية التحليل اكتشفت الخطأ ولكنها لم تقم بمنعه من الأساس.

2- مرحلة ضبط الجودة:

يشمل ضبط الجودة مختلف الأنشطة والطرق الإحصائية التي تكفل المحافظة على مطابقة خصائص السلعة للمواصفات. وكما يقول Dale Besterfield، فإن ضبط الجودة هو "استعمال الأدوات والقيام بالأنشطة المختلفة لتحسين جودة السلعة أو الخدمة". وبالتالي، فإن ضبط الجودة يشمل الحرص على أن يكون تصميم السلعة مطابقاً للمواصفات المحددة، والتأكد من أن الإنتاج وما بعد الإنتاج متوافق أيضاً مع تلك المواصفات. وبناءً على هذا، فقد امتدت عملية ضبط الجودة لتشمل كلاً من التصميم والأداء. ويمكن القول إن هذه المرحلة اعتمدت على طرق إحصائية جديدة لمراقبة الجودة. ووفقاً لهذا المفهوم، فإن ضبط الجودة يُعد مرحلة متقدمة عن مرحلة التحليل، من حيث تعقيد الطرق وتطور الأنظمة المستخدمة.

3- مرحلة تأكيد أو ضمان الجودة:

تركز هذه المرحلة على توجيه مختلف الجهود للوقاية من حدوث الأخطاء، وبذلك وُصفت هذه المرحلة بأنها تعتمد على نسق أساسه حظر وقوع الأخطاء منذ الطليعة، فإيجاد حل لمشكلة عدم مطابقة المواصفات ليس أسلوباً فعالاً، حيث أن الأمل من هذا هو حظر وقوع الإشكالية أصلاً، والقضاء على أسبابها منذ الطليعة. إن عملية تأكيد الجودة تحتوي مختلف الممارسات اللازمة لتوفير الثقة بأن المنتج أو العملية تفي بمتطلبات الجودة، وبناءً على هذا فإن أسلوب تفكير الإدارة ينبغي أن يتبدل ليطور فلسفة رقابية تعتمد على الوقاية بدلاً من التحليل واكتشاف الخطأ بعد فوات الأوان. وإن مرحلة تأكيد الجودة تشمل بمنظورها عملية استراتيجية للجودة، إضافة إلى ضرورة دراسة تكاليف الجودة ومقارنتها بالفوائد المحتمل تحصيلها من تنفيذ نظام تأكيد الجودة.

مفهوم الجودة :

يرجع مفهوم الجودة Quality إلى الكلمة اللاتينية Qualitas التي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء و درجة الصلابة. (عروب، 2009: 3) و قديما كانت تعني الدقة و الإلتقان من خلال قيامهم بتصنيع الآثار و الأوابد التاريخية و الدينية من تماثيل و قلاع و قصور لأغراض التفاخر بها أو استخدامها لإغراض الحماية. (الدراكة، 2002: 62).

وحديثاً تغير مفهوم الجودة بعد تطور علم الإدارة، إذ أصبح لمفهوم الجودة أبعاد جديدة و
متشعبة.

وقد عرفت الجودة بصفة عامة بأنها : " تلك الدرجة التي يشبع بها منتج معين حاجات
المستهلك في الوقت الملائم و بالكمية المناسبة و بأقل تكاليف ممكنة. (الصيرفي، 2007:
13).

كما عرفت الجمعية الأمريكية لضبط الجودة بأنها : " مجموعة من المزايا و خصائص
المنتج أو الخدمة القادرة على تلبية حاجات المستهلكين.

يشير (العقيلي 2001) إلى أن الجودة بشكل عام لها علاقة مباشرة بتوقعات العملاء.
من حيث الدقة والإتقان والسرعة في الأداء والمواصفات المتميزة وتقديم الخدمة في الوقت
المرغوب من قبل العميل بتكلفة مناسبة له حيث أن توفر هذه النقاط ستعمل على إقناع العميل
بجودة هذه الخدمات. كما يضيف بأن الجودة من وجهة نظر إدارة الجودة الشاملة (TQM) هي
معياري للتميز يجب تحقيقه وقياسه. وللوصول إلى التميز على المنظمات أن تهتم بكل شيء
والتفاصيل على حد سواء حيث لا مجال للصدفة أو التخمين.

3- أهمية الجودة

إن تحقيق الجودة حلم يراود جميع الشركات ذلك أن الجودة لم تعد إختياراً يمكن التغاضي
عنه، و إنما هي إلترام لا بديل له و تعد الجودة هامة لثلاث أطراف رئيسية هم :

المؤسسة: و تظهر أهمية جودة المنتجات بالنسبة للمؤسسة من خلال النقاط التالية :

- **الصورة العامة وسمعة المؤسسة في السوق:** تستمد المؤسسة شهرتها من مستوى جودة
منتجاتها و يتضح ذلك من خلال العلاقات التي تربط المؤسسة مع المجهزين و خبرة
العاملين و مهارتهم و محاولة تقديم منتجات تلبي رغبات و حاجات زبائن المؤسسة، فعدم
توفير الإهتمام اللازم بالجودة قد يؤدي إلى تدمير سمعة المؤسسة، و بالتالي تخفيض
مشاركتها التجارية في الأسواق المحلية و العالمية، و عدم رضا زبائنها على مستوى
منتجاتها.

- **درجة الثقة في منتجاتها:** فسوء تصميم أو تصنيع المنتجات قد يؤدي إلى وقوع حوادث
لمستعملي هذه المنتجات، مما يتسبب في المسائلة القانونية للمؤسسة.

- مستوى الإنتاجية: فالجودة السيئة تؤثر سلبيا على الإنتاجية، و ذلك من خلال إنتاج سلع معيبة غير قابلة للتسويق بالإضافة إلى تكاليف الإصلاح.
- التكلفة: فالمستوى الضعيف للجودة يؤدي إلى زيادة تكاليف المؤسسة و ذلك من خلال زيادة المرفوضات، بالإضافة إلى تكلفة فقدان العملاء. (المحياوي، 2009: 98)

خطوات تحقيق الجودة في تقديم الخدمة:

لتحقيق الجودة في تقديم الخدمات يجب إتباع الخطوات التالية :

1- جذب الانتباه و إثارة الانتباه بالعملاء : و يمكن أن يتحقق ذلك من خلال المواقف التي يبديها مقدم الخدمة للعملاء وفقا لما يلي :

- الاستعداد النفسي و الذهني لمواجهة العملاء، و إشعارهم بالإهتمام بهم؛
 - حسن المظهر و المقابلة الايجابية و الفاعلة نحو العملاء ؛
 - الابتسامة و الرقة و الدقة في التعامل مع العملاء و إظهار روح الود و المحبة في مساعدتهم؛
 - الروح الايجابية المتفاعلة نحو العملاء بصرف النظر عن النوع والمظاهر...الخ؛
 - الثقة بالنفس و قوة الشخصية و إنتهاج الموضوعية في التفاعل والتعامل مع مختلف العملاء؛
 - الدقة التامة في إعطاء المواصفات الدقيقة عن السلعة أو الخدمة وعدم اللجوء للمبالغة؛
 - إشعار العملاء بالسعادة المتناهية في تقديم الخدمة.
- و كل هذا يعد بمثابة صورة ذهنية فاعلة تشدز الهمم إضافة إلى أنها تعزز سبيل الولاء الدائم للعملاء في إقتناء الخدمة و تكرار حصولها باستمرار (حمود، 2002: 201)

2- خلق رغبة لدى العملاء و تحديد حاجاتهم : و من المتطلبات الأساسية التي يتم اعتمادها بهذا الشأن ما يلي :

- العرض السليم و المنطقي و المرتب لمزايا السلعة أو الخدمة؛
- التركيز على نواحي القصور في السلع و الخدمات التي يعتمد عليها العميل؛
- اعتماد كافة المعدات البيعية كوسيلة للتأثير على حاسة السمع و اللمس و الشم....الخ؛
- ترك الفرصة للزبون بشكل كامل لكي يستفسر عن كافة الأمور التي يجب أن يستوضحها و أن يكون مجهز الخدمة مستعدا للرد عليها على تلك الإستفسارات بموضوعية و دقة دون

مبالغة أو تهويل؛ التركيز على الجوانب الإنسانية بالتعامل كالترحيب، الابتسام و الشعور بالأهمية، توفير متطلبات الحاجات الحالية و المستقبلية للعملاء.

3- خلق إقناع العميل ومعالجة الإعتراضات لديه.

ويمكن توضيح ذلك كما يلي :

- أن يلتزم مقدم الخدمة بالقاعدة الذهنية في فن التعامل مع العملاء وهي (أن العميل دائما على حق)، وفي هذا المجال يمكن الإعتماد على مجموعة من المبادئ كما يلي :
- الإعتماد على مبدأ نعم هذا صحيح و لكن، حيث يظهر البائع للعميل إتفاقه مع وجهة نظره في جزء منها ثم يعمل على تنفيذها بذكاء؛
- الإقلال قدر الإمكان من الإعتماد على النفي المباشر مع إمكانية الإعتماد عليه في الحالات التي لا يكون منها مفر من اللجوء إليه؛
- طريقة التعويض: وهي تقوم على المثل الشائع أن الغالي ثمنه فيه، فإذا قام العميل بالإعتراض على ثمن السلعة، يمكن التسليم معه بارتفاع السعر، لكن عند أخذ إعتبارات الجودة، فان ذلك يجعلها تظهر بأنها الأوفر من الناحية الاقتصادية؛
- طريقة العكس : تقوم على قلب الإعتراض إلى ميزة، مثال ذلك الإعتراض على بعض أنواع الشاحنات بأنها صغيرة، و هنا يمكن الرد بأن ذلك من أهم مميزاتها حيث أنها تحتاج إلى مساحة أقل بالنسبة لأماكن الإنتظار و الوقوف فضلا على أنه يمكن المرور بسهولة نسبية في أماكن إختناق المرور؛
- طريقة الاستجواب : تقوم على لجوء مقدم الخدمة البيعية و التسويقية إلى توجيه بعض الأسئلة للعميل يكون في الإجابة عليها إتقاء لاعتراض العميل.
- يجب على مقدم الخدمة أن يكون مسمعا جيدا للعميل وأن يظهر الإهتمام واليقظة بحديث العميل ويمكن أن يدون بعض الآراء والملاحظات بالنسبة للعميل؛
- يجب على مقدم الخدمة ألا يأخذ إعتراضات العميل بالقضية المسلم بها.
- من الأمور الهامة عند الرد على الإعتراضات أن لا يشعر مقدم الخدمة العميل بأنه قد هزم في المناقشة، حيث إن هذا الشعور قد يؤدي إلى نتائج عكسية وقد يعمل على فشل المهمة البيعية بعد أن كادت أن تنتهي بنجاح. (عبد المحسن، 2005: 62).

أبعاد جودة الخدمة للشركة موبايلي المعتمدة في هذا البحث: (المادية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف).

- المادية: غالبا ما يتم تقييم جودة الخدمة من قبل الزبون في ضوء مظهر التسهيلات المادية مثل (المعدات و الأجهزة و الأفراد...);
- الاعتمادية: تشير إلى قدرة مزود الخدمة على إنجاز أو أداء الخدمة الموعد بها بشكل دقيق يعتمد عليه، فالمستفيد يتطلع إلى مزود الخدمة بأن يقدم له خدمة دقيقة من حيث الوقت و الإنجاز، تماما مثلما تم وعده بذلك و أن يعتمد على مزود الخدمة في هذا بذاته؛
- سرعة الاستجابة: و التي تشير إلى سرعة إستجابة مقدمي الخدمة لمطالب و إحتياجات الزبائن، (عبد المحسن، 2005: 63).
- الضمان: خلق و كسب الثقة، حيث تعد الثقة بشكل عام عنصرا أساسيا و مهما للعلاقات التبادلية الناجحة فهي تمثل الرغبة و الإستعداد و اعتماد الطرف الأخر في تبادل تجاري معين يضع فيه الزبون ثقته الكاملة. (العجارمة، 2004: 162).
- العاطفية: و تعني أن يكون مقدم الخدمة على قدرة من الإحترام و الأدب، و أن يتسم بالمعاملة الودية مع الزبائن و من ثم فإن هذا الجانب يشير إلى الصداقة و الود بين مقدم الخدمة و الزبون. (المحياوي، 2009: 59)

الجودة بين الأهمية والأبعاد الرئيسية :

تعتبر الجودة أحد المداخل الرئيسية لتحسين أداء المؤسسات الخدمية.

وقد أفاد بايكوياثيز pike gbatha سنة 1996 في دراسة قدمها في قطاع الخدمات الهندسية بأن الاهتمام بجودة الخدمة يقلل من عدد الشكاوى وتخفيض تكلفة الجودة وزيادة الكفاءة والتقليل من عدد الحوادث في بيئة العمل وزيادة رضا العميل، وزيادة الربحية بجذب العملاء وتحقيق ميزة تنافسية في السوق

وقد بعث الرئيس الأمريكي رونالد ريجان عام 1979 م برسالة إلي الكونجرس الأمريكي قال فيها : إن التخطيط للجودة وكيفية تحقيقها يعتبر عاملا أساسيا وحيويا في بناء الاقتصاد الأمريكي، فهو يساعد على تحسين الإنتاجية وتعزيز الموقف التنافسي للصناعة ومن ثم خلق وظائف جديدة وتحسين جودة الحياة لكل مواطن أمريكي

إن أبعاد قياس الجودة ليس بالأمر السهل، فالجودة لا يُعبر عنها بالأبعاد الكمية فقط بل هناك أبعاد نوعية (كيفية).

فالأبعاد للجودة الرئيسية هي :

- 1- الأداء: يشير هذا البعد إلى المعايير الأساسية في المنتج أو الخدمة المقدمة
 - 2- الاعتمادية: تنفيذ الثبات في الأداء بحيث يكون هناك درجة في الاعتمادية والثقة في أداء المنتج أو الخدمة.
 - 3- الصلاحية: ويشير هذا البعد إلى مدة بقاء المنتج أو الخدمة.
 - 4- الخصائص الخاصة: يعني خصائص إضافية للمنتج أو الخدمة مثل سهولة الاستخدام
 - 5- التوافق: ويعني المدى الذي يتوافق فيه المنتج أو الخدمة مع توقعات المستهلك والأداء السليم من أول مرة و ما لديه من تأثير على تحسين وفاعلية المسألة التسويقية.
 - 6- خدمات ما بعد البيع: ويشير هذا البعد إلى بعض أنواع الخدمات فيما بعد البيع مثل التأكد من رضا المستهلك.
 - 7- المطابقة: تعني مطابقة المنتج للمواصفات المحددة مسبقا.
 - 8- الجودة الجزئية: تعني مستوى تحقيق التميز في مواصفات السلعة أو الخدمة وجودتها من خلال نظام الجودة المعمول به.
 - 9- الجودة الكلية: يعني هذا البعد نجاح السلعة أو الخدمة في تلبية مطالب الزبون كافة وتوقعاته مثل حسن المعاملة والسعر إلخ...
 - 10- المظهر العام: يشير هذا البعد لعوامل الشخصية، فالمظهر الخارجي يعكس مدى شعور الفرد تجاه منتج معين ويتضمن متغيرات مثل الملمس والذوق والرائحة.
- وقد قسم الباحث استارت (start) (المتخصص في مسائل الجودة) الأبعاد إلي نوعين

هما:

الأبعاد الوظيفية:

الاستفادة من المنتج

- وظيفية الاعتمادية: وتتضمن التطابق مع المعايير والمتانة وخصائص الفشل والعمر والمتوقع.

الأبعاد غير الوظيفية:

- المظهر الخارجي والموديل.
- السعر والشهرة.
- التنوع.

أما عن محددات الجودة فهي تستند إلى أربعة محددات وهي :

التصميم، وجودة التطابق، وسهولة الاستخدام، والخدمة بعد التسليم، وعن عناصره الجديدة فإنها تتمحور في ست نقاط: وهي سهولة الوصول إلى الخدمة وملاءمة الخدمة، والدالة، والكفاءة، والقبول، والفاعلية.

وقد عرّف مفهوم جودة الخدمة (برى غيتر) سنة 1996 بقوله: إن جودة الخدمة تتحدد في ضوء إدراك العميل لجودة المنتج وأداء الخدمة ودرجة تطابقها لتوقعاته، ويرى بوتن سنة 1991 أن جودة الخدمة هي قياس لمدى توافق مستوى الخدمة لتوقعات المستهلك.

قياس جودة الخدمة ورضا العميل:

إن قياس جودة الخدمة في المؤسسة تركز على رضا ومتطلبات العملاء والذي يعتبر أمراً مهماً، وقد تعددت مشارب قياس الجودة في صناعة الخدمات ومن هذه القياسات، معرفة ما يحتاجه العملاء والتثبت من أن إجراءات المؤسسة ملائمة لهم أم لا. وكذلك معرفة الأفراد ذوي معدلات الأداء المرتفع وذوي الأداء المنخفض، وتحديد ما هو جيد وما هو سيئ فيما يخص المؤسسة الخدمية وعملاءها، وقياس الجودة من وجهة نظر العميل، ومقياس رضا العميل يستخدم في ذلك مقياس ليكرث، ويتم القياس بعد حصول العميل على الخدمة من خلال الاستبيان أو من المقابلة الشخصية، إن العامل الرئيس لنجاح المؤسسة هو الجودة العالية لخدماتها التي تحقق رغبات عملائها، فالعميل المشبع والراضي يعتبر وسيلة لخلق مجال للتنافس،

واستمرار المنظمة في السوق يتوقف على قدرتها على تقديم الخدمة لعملائها بمستوى جودة يفوق المستوى الذي تقدمه المؤسسات المنافسة لها، فالتحدي الحقيقي للمدير يكمن في كيفية تحقيق أعلى مستوى إشباع ممكن للعملاء.

المطابقة للقواعد :

لإن المطابقة للقواعد (La conformité à des règles) تسمح بتقييم و الحكم إن كان المنتج المصنع هو نفسه الموصوف في الدليل هو مطابق للقواعد المتعلقة و المذكورة من قبل، فهي تمدد الجودة كإمتلاك المنتج بعض الأولوية في خصوصيات المصممين فتحدد مدى مطابقة المنتج للقواعد هي قضية مراقبة لذلك يجب من الإطارات و المهندسين أن يحددوا مهام الإنتاج و أن يحددها كإجراءات مضبوطة في الدليل و يحددون طرق المراقبة لإحترام الإجراءات المضبوطة سابقا و تعتمد في ذلك على (Statistical Quality Control (SQL) لكن سجلت هناك بعض العيوب و السلبيات هي :

1/- تخلق علاقات صراعية بين من يصنعون المنتج و بين من يقومون بالمراقبة.

2/- إن المطابقة للقواعد تمس حاجات السوق فهي موجهة نحو المنتج و غير موجهة

نحو حاجات المستهلكين. (Shoji. S, A. Graham, D. Walden 2003, p82)

فمرحل التحكم من الجودة مرت و كانت متعاقبة فبحثت المؤسسات أولا عن

المنتجات غير المطابقة. فلا تقوم إلى الزبائن فنقوم بتمديد مراقبة المطابقة (Le Contrôle de la Conformité) خلال مختلف مراحل التصنيع (فالمنتجات غير المطابقة يجرى عليها تصحيحات أو إلغائها، فمنصب المشرف (Contre maître) هو مراقبة للجودة للنموذج التaylorي مما جعل بعض الباحثين يطرح فكرة تقييم العمل. من المطابقة في هل أن الجودة هي إحياء طريقة التaylorية (Taylorisme).

و إجابة عن هذا المنطق فذهبت المؤسسة إلى تأمين تنظيمها الكلي، و المؤمن الوحيد

لكي لا تكون عيوب الجودة فهي مرحلة (L'ère Assurance Qualité). (Harie Georges)

(Filleau et autres 1997 : 77)

التوافق للإستعمال :

هل أن الموافقة للإستعمال (L'adaptation à l'utilisation) هي التي تأمن لنا رضا حاجات السوق؟ و هل يستهلك المنتج حسب ما يريده المستهلكون؟
فالموافقة للإستعمال مثلها مثل المطابقة للقواعد نتحصل عليها بالمراقبة و التي تؤدي إلى خلق الصراع (Conflit) بين المراقبين و العمال، فالمراقبين يمكن لأن يلفوا كل المنتجات التي تبعد عن المعايير.

و هذه الطريقة لها بعض السلبيات منها ضعفها من حيث المستوى التنافسي لأنها مقارنة مكلفة لأنها تحتاج دائما إلى المراقبة و هي بدورها تحتاج إلى تكاليف المراقبين، قد يكونوا خارجيين. (Shoji. S, A. Graham, D. Walden 2003 : 25)

فمثل المطابقة للقواعد. الموافقة للإستعمال نتحصل عليها بالمراقبة تتبعها صراعات بين المراقبين و العاملين أيضا إذا أرادت المؤسسة أن تطالب بمنتجات تأمن إشتغالها مطابق لخصوصيات المصمم حيث تكون المنتجات فالمطابقة يجب أن تكون ممتازة فالمراقبين مطالبين دائما بإلغاء و إقتصاد كل المنتجات التي لا تتوفر على المعايير، و نحن نعرف أن كل المنتجات تقدم بعض التذبذب من منتج إلى آخر التذبذب يتحقق في أول و آخر سيرورة الإنتاج، فهذه المقاربة هي مكلفة و إذا أردنا نوعية و جودة عالية علينا أن نتشرد في حدود المراقبة مما يلزم إلغاء عدد كبير من الوحدات و هي مقارنة أكثر تكلفة لها أيضا نقطة ضعف عائدات على المستوى التنافسي مقارنة مع مؤسسات منافسة قدمت أحسن منتج و بأخفض الأثمان و يتصرفون بسرعة في السوق.

التحكم في التكلفة :

فالتحكم في التكلفة (La maîtrise du coût) يعني الجودة العالية مع ضعف التكلفة و هاذين مطلبين عالميين و في كل البلدان بالنسبة لكافة المستهلكين، لكل المنتجات و كل الخدمات، فإذا أردنا التحكم في التكلفة فعلينا أن نبقي النوعية (الجودة) مرتفعة، فنخفض من تذبذب سيرورة الإنتاج حيث تكون كل الوحدات المنتجة في إطار حدود المراقبة و لا نتخلى عن أي واحدة.

فنبحث عن 100% من الجودة بدون إلغاء و إقصاء و هذا يتطلب في المقابل المعلومة (L'information) و تصميم في كل مرحلة و ليس في نهاية سيرورة الإنتاج و من أجل تغيير و الوصول إلى مستوى الجودة العالي يجب أن نغير كلية نظام الإنتاج (Système de production) فالعامل لا يصبح مرتبط أكثر بمراقبة المنتج و إنما التحكم في سيرورة للإنتاج، و الطرق الحديثة التي تسمح بإنجاز هذا التغيير هي :

1/ إستعمال التحكم الإحصائي للجودة (SQL).

2/ متابعة السيرورة إضافة إلى الإنتاج.

3/ تحرير المعلومة مرحليا يستطيع كل عامل التحقق من عمل المنصب السابق

لتصحيح الأخطاء وقت حدوثها.

4/ مشاركة العاملين في تصميم و تحسين سيرورة الإنتاج لجعلها صحيحة.

لدى العمال كل القدرة في إحداث التغيير المستمر بإستعمال طرق و وسائل مضبوطة و

متكونين عليها ب 07 مراحل / الطرق للتحكم في الجودة.

فتحقق المؤسسات مستوى الجودة بالتحكم في التكلفة فتقدم منتج عالي الجودة و بتكلفة

أقل لكن المنافسين يقدمون منتج أحسن و أفضل و أقل سعرا فهناك بلدان حديثة التطور تنقل

هذه التقنيات المطابقة للقواعد، الموافقة للإستعمال، لكن تكلفة اليد العاملة أقل بكثير و الصورة

تتضح سنة 1980 بين اليابان. كوريا و تايوان، هونغ كونغ منهم تبناوا الطرق اليابانية لكن تكلفة

اليد العاملة لا تتجاوز إلى النصف. (Shojis et Autres 2003 : P 25.26)

المحتويات الأربعة للجودة :

1/ - جودة التحديد :

تعني معرفة و ترجمة حاجات (Les Besoins) الزبائن المستهدفين على مستوى المردودية و الأداء المنتظر إنجازه في دفتر الشروط : المميزات التقنية، الجمالية، الأجل، الأمن، الثمن...

2/ - جودة التصميم :

يعني القيام بحلول تسمح بالوصول إلى مستويات المردودية و الأداء المرغوب.

3/ - جودة الإنجاز و التحقيق :

تقديم و إستخدام حلول في قمة المطابقة مع الخصوصيات و خلال الزمن.

4/ - جودة الخدمة :

تقديم و إقتراح خدمات إضافية منتظرة من قبل كل زبون : الإستقبال، النصائح و

التوجيهات المعلومات و المدّة هنا تتضح ضرورة أيضا... (Philippe Détrie 1999 : 24)

إن (Total Quality of manegement) TQM تعني التسيير بالجودة الشاملة تعلمنا أن فهم و ترضية المستهلكين و الزبائن هي من أفضل الوسائل و أكثر دواما للتوجه نحو النجاح و الربح، و لهذه الغاية فإنه يشير إلى مفهوم (Market-In) يركز الإنتباه حول ترضية الزبون فيصبح الهدف النهائي للعمل عكس المفهوم القديم (Product-Out) فإنه يثبت الإهتمام نحو المنتج. (Shoji S et Autres 2003)

و هذا التطور و المنطق الأخير الكلاسيكي... هو موجه طبيعيا نحو المؤسسة داخليا، فيتعين وضح أقفال و غلق ضرورية من أجل منع كل المنتجات غير المطابقة (Non-Conforme) لرؤية النهار أو الهروب خارج المؤسسة، فهذه الإعتبارات الداخلية ذات أولوية. فمن الأفضل أن نقدم منتج مربع نعرف كيف نصنعه بدون عيب أو خطأ خير من منتج دائري يحتاجه الزبون لأنه يخلق بعض المشاكل في تصنيعه. (Henri Mitonneau 2001)

و تبعا للمفهوم التقليدي للعمل المهمة تنجز و نظر للزبائن و المستهلكين أنهم مغفلين و لا يعرفون حقيقة ما يريدون ففي الغالب إن هذه المؤسسات التي تتبنى هذا المفهوم ترفض و لا تقبل إحتياجات و شكاوي الزبون فيما يتعلق بالمنتج على أساس "أنك لم تستعملها بالطريقة

السليمة" ... " لم يصمم لهذا الشيء" ... أما العمال يفهمون أن مهمتهم تتمثل في القيام بما هو موجود و محدد في دليل و معايير المنتج و لا غير ذلك. (Shoji S et Autres 2003)

حتى أن الإطارات لديهم هذا التصور و يصرحون "أن هذا لا يهمني... !!!"

لكن نحن لماذا نعمل ؟ و لمن نعمل ؟ العمل لا هو وسيلة لتحقيق هدف : ترضية المستهلك ففي تصور و مفهوم (Market In) المنتج يلاحظ إليه من وجهة نظر السوق و العمل لا يكتمل إلا إذا تمت ترضية المستهلك و تبعاً لهذا التصور فإن الزبون هو الملك (الملكة) و العبارة التي يفضلها اليابانيون هي أن الزبون هو الرب.

ففي التصور الجديد إن لدى كل عامل زبائنه و المؤسسة لديها زبائن خارجيين يجب ترضيتهم فشعار (TQM) المعروف اليوم هو "السيرورة التالية هي زبونك" تعني أن كل مرحلة لمنتج أو خدمة يجب أن ترضي مجموع السيرورات التالية، و يتبع ذلك أن الزبائن الداخليين (السيرورة التالية) لديهم نفس الأهمية مثل الزبائن الخارجيين فأبي واحد قد يستعمل منتجك، يصبح زبونك و كل واحد يصبح لديه عدة زبائن أو زبون لعدة آخرين.

فهنا تقع الضرورة في التركيز على ترضية الزبون فالشخص الذي نتكلم عنه هو الزبون (Client) فيجب إلى تجهد نفسك لترضيته، بالنسبة لتسيير الجودة الشاملة إن المثالي هو أن المفهوم الجديد للعمل يدخل كل المؤسسات و يصل إلى كل العمال و كل المستخدمين على كل المستويات فتطور مطالب الزبون فإذا أردنا تطوير المنتج عبر الوقت نحن بحاجة إلى المعلومات الراجعة من الزبون. (Shoji S et Autres 2003 : 51)

كما أن هذا التطوير للمنتج و التحسين له يتم يوميا كما نجده في (KAIZEN) و التي هي فلسفة التحسين المتواصل يشارك فيها كل المستخدمين في مؤسستهم، و يمس كل الجوانب التقنية و الإنسانية بتحسينات صغيرة تقنية و سلوكية في كل القطاعات من الخدمات حتى الصناعة الثقيلة، فهي لا تترك يوم واحد دون تحسن في المؤسسة، كما أنها توافق و تناسب أكثر الإقتصاديات و النمو البطيء... (Patrice Marvanne 2001 : 49)

و إحدى الأسئلة التي تطرح على المسيرين في المؤسسات، ماذا يعمل زبائنكم و ماذا يجري عندهم ؟ (هل بقوا أوفياء ؟ هل هم يتعذبون ؟ هل يظهرون ؟ و أنتم لا تسمعونهم ؟ هل قرروا مغادرتكم ؟

هذه الأسئلة تتضمن كذلك تساؤلات تخفي ورائها حصة و النصيب في السوق (Part de marché) يعني نسبة المبيعات في السوق و التي هي مؤشر للمردودية و الأداء... أيضا المؤسسة التي تمتلك حصة أكبر في السوق يعني أنها تجيب أفضل عن طلبات الزبائن. (Rodolphe Durand 2003 : 96)

فعندما يكون الزبون في حالة رضا عن المنتج أو الخدمة. يصرح بذلك إلى 03 ثلاثة أشخاص. أما عندما يكون في حالة عدم الرضا (الإستياء) عن المنتج أو الخدمة يصرح بذلك إلى 10 عشرة أشخاص. يكون ذلك حتى إلى 20 عشرون لـ 13% منهم. فحاليا الزبون و المستهلك أصبح أكثر مت طالبا و إلحاحا و هذا طبيعي فلديه الإختيار في كل مكان فالعرض يتجاوز الطلب فيكون الإختيار 01 من 10 - 40 - 200 فماذا يختار ؟ (Philippe Détrie) (1999)

مفهوم الخدمات وخصائصها

أولاً - مفهوم الخدمات :

عرف كوتلر الخدمة بأنها هي أي نشاط أو أداء يمكن لطرف أن يقدمه لطرف آخر. ومن الضروري أن يكون غير ملموس ولا ينتج عنه أي نقل للملكية، وإنتاجه قد يرتبط بالمنتج المادي أو لا يرتبط به.

كما عرفت الخدمة (بأنها عمل ملموس بحيث يشبع حاجات ورغبات للمستهلك.

وعرفها بيمر (بأنها عملية إنتاج منفعة غير ملموسة حيث يتم من خلال أي شكل التبادل لإشباع حاجات ورغبات شخصية لدى العميل أو المستفيد.

أما عن خصائص الخدمات نذكر منها :

- إن الخدمة غير ملموسة. أي بمعنى لا يمكن الإحساس بها أو تذوقها أو سماعها أو شمها (لا تخضع للحواس الخمس).
- إن الخدمات غير متجانسة أي أن الخدمات المقدمة تتسم بالتغيير والتبدل وذلك يعود إلى مقدم الخدمة.
- الخدمة غير قابلة للاستدعاء مرة أخرى بعد تقديمها.

- الخدمة غير قابلة للفحص بعد الإنتاج أي لا يمكن بطبيعة الحال إجراء عملية الفرز والرقابة على الجودة بعد الإنتاج.

أما عن تصنيف الخدمات، فقد أورد كوتلر عام 1997 تصنيفاً لها حسب درجة ارتباطها بالسلع المادية إلى أربعة أنواع هي:

- خدمات ثانوية مصحوبة بسلعة أساسية مثل تقديم خدمات الصيانة.
- خدمات أساسية مصحوبة بسلعة ثانوية وخدمات مثل تقديم التذاكر والمأكولات والمشروبات.
- خدمات أساسية مصحوبة بسلعة أساسية: مثل تقديم الوجبات بجانب خدمات غرف النوم.
- خدمة صافية : مثل تصفيف الشعر أو أعمال الطب النفسي.

ثانياً - تعريف جودة الخدمات:

بالنظر لأهمية هذا المصطلح ودوره في ظل الأسبقيات التنافسية بين منظمات الأعمال، حيث يعتمد العميل على منظمات الأعمال بشكل ملحوظ في سد احتياجاته ورغباته من السلع والخدمات التي يفترض أن تتصف بالجودة، ولذا فهو محور انتباه كبير للمنظمات، وفيما يأتي بعض من التعريفات التي تهتم بمصطلح الجودة.

فقد عرفها "الضمور" بأنها القدرة علي تحقيق رغبات العملاء بالشكل الذي يطابق توقعاتهم ويحقق رضاهم الكامل عن السلعة أو الخدمة التي تقدم لهم(الضمور, 2008).

حيث يؤكد هذا التعريف إن المفهوم الحقيقي للجودة يشير إلى قدرة الإدارة على إنتاج سلعة أو خدمة تكون قادرة على سد احتياجات ورغبات العملاء.

بينما عرفت بأنها مجموعة من المزايا والخصائص بالمنتج أو الخدمة، والتي تساهم في إشباع رغبات المستهلكين وتتضمن الأمان، التوفير، والموثوقية، والإعتمادية، وقابلية الاستعمال (نموشي, 2015).

في حين عرفها(الموسوي) بأنها مجموعة من المواصفات والخصائص لمنتج أو خدمة، تولد القدرة على إشباع الحاجات المعلنة والضمنية (الموسوي, 2013).

وكما عرفها قاموس أكسفورد الأمريكي للجودة على أنها درجة أو مستوى من التميز (النعيمة وآخرون, 2009).

وعرفها (Kwan) من خمسة اتجاهات وهي: (المحياوي, 2006).

- أ- هي قدرة المنظمة على تقديم و إنتاج خدمة متميزة.
- ب- هي مدى قدرة المنظمة على تحقيق أرباح مالية.
- ج- هي مدى قدرة المنظمة على تلبية حاجات العميل.
- د- هي مدى قدرة المنظمة التغيير في خدماتها و سلعها.
- هـ- هي مدى قدرة المنظمة على إنتاج وتقديم خدمة أقرب للكمال.

وكما عرف Feigenbeun الجودة بأنها: " الناتج الكلي للمنتج أو الخدمة جراء دمج خصائص نشاطات التسويق والهندسة والتصنيع والصيانة والتي تمكن من تلبية حاجات ورغبات الزبون" (العزاوي, 2005).

ويعرفها المعهد الأمريكي للجودة (ASQ) والمعهد الوطني الأمريكي للنمطيات (ANSI) الجودة بأنها: " كلية أو شمول السمات والخواص للمنتج أو الخدمة التي تحمل مقدرتها على احتياجات معينة" (يفن , دين : 31-32).

وفي تعريف حديث للجودة ووفقاً لمواصفات (ISO2000) إصدار 2000 فقد عرفت على أنها " عبارة عن قابلية مجموعة من الخصائص الباطنة لمنتج لإرضاء المتطلبات" (abdllah,seddiki,2003,p23).

وما يجذر الإشارة إليه، أن مفهوم الجودة يرتكز على مجموعة من الدعائم التي لا يمكن أن تتحقق الجودة بدونها، وهي كالآتي:

1- جودة التصميم:

وهي المواصفات المحددة مسبقاً للمنتج أو بتكلفة ملائمة محددة لقطاع محدد، وهي معيار لحسن ملائمة التصميم للمتطلبات المتفق عليها.

2- جودة التنفيذ:

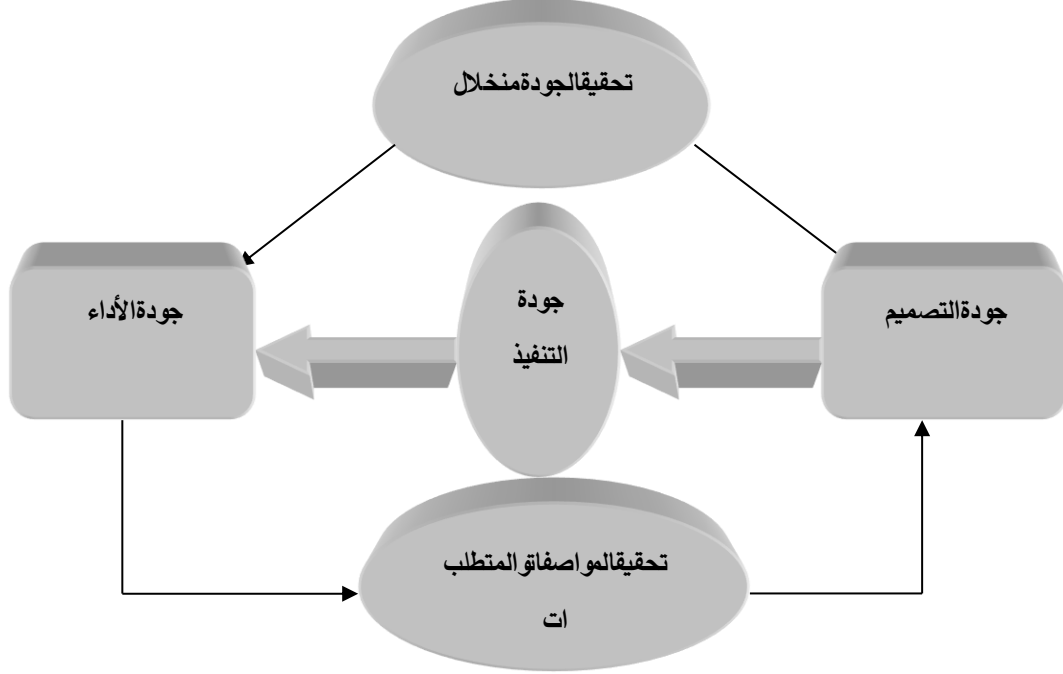
وهي مدى مطابقة المنتجات للمواصفات المحددة مسبقاً.

3- جودة الأداء:

حيث ترتبط على نحو مباشر بقدرة السلعة أو الخدمة على القيام بالوظيفة المنتظر منها وهو ما اصطلح على تسميته بدرجة الاعتمادية أو الكفاءة، كذلك درجة سهولة عملية الصيانة والإصلاح للسلعة عند الحاجة إلى ذلك، ومن الممكن تزويد مستوى جودة الأداء بواسطة بعض

الخطط والاستراتيجيات، مثل سياسة ضمان السلعة فيما يتعلق بالأجزاء خلال مرحلة زمنية محددة وتقديم إرشادات عن طريق الاستعمال.

والشكل الآتي يوضح ترتيب الدعامات لأجل أن تحقق فيما تقدمه المنظمة:



الشكل (3) دعامات الجودة

ومن خلال التعريفات السابقة للجودة نلمح هنا إن هناك اختلافات واضحة في تعريف الجودة وذلك من وجهة نظر الكتاب فيما يتعلق بتعريفات الجودة، فهناك من يرى من الباحثين أن مفهوم الجودة مبني على أساس التصنيع، ومنهم من يرى الجودة مبنية على أساس العميل، ومنهم من يراها مبنية على أساس المنتج.

ومن هنا فقد قسم الباحث تعريفات الجودة إلى خمسة مداخل وذلك وفق الأساس الذي يستند إليه والجدول الآتي يوضح تلك المداخل.

الجدول (1): مداخل الجودة

التعريف	الأساس
الملائمة للاستخدام، ومقابلة توقعات العملاء	العميل
المطابقة للتصميم والمواصفات والاحتياجات، والخلو من العيوب	التصنيع
المنتج هو أفضل توليفه بين السعر والمظهر	القيمة
غير معروفة ومحدد، ولكنها شيء جميل	المتألية
أن يكون للمنتج خواص إضافية ذات قيمة مقارنة بالمنتجات المماثلة	المنتج

المصدر: إسماعيل، محمد عبد الرحمن، 2006:17.

أما جودة الخدمة فقد عرفها "Thompson" بأنها: التعرف على احتياجات العملاء وتحقيق رغباتهم بشكل فعال يخلو من أية خلل ونقائص, ومن المرة الأولى, حتى لا يضطر العميل للرجوع للمنظمة مرة أخرى لتعديل خطأ أو قصور (Thompson, 2003).

ويبين لنا هذا التعريف إن جودة الخدمات ترتبط وتعتمد بشكل هائل علي احتياجات العملاء ورغباتهم.

وفي تعريفات أخرى لجودة الخدمات فقد عُرفت بأنها: مجموعة من الخصائص التي لها القدرة على إشباع حاجات العملاء عن طريق الخدمات المتوافقة مع توقعات العملاء (كبه, 2014).

وأيضاً عُرفت بأنها مجموعة من الخصائص والمميزات التي تقدمها المنظمة وتكون متفوقة عن تلك التي يقدمها المنافسون (الدباغ, 2013).

وأضاف بأنها الدرجة التي تزيد عندها احتمالية الحصول على النتائج المرغوبة فيها بالشكل الذي يجعلها متطابقة مع توقعات العميل أو تقترب منها (الدباغ, 2013).

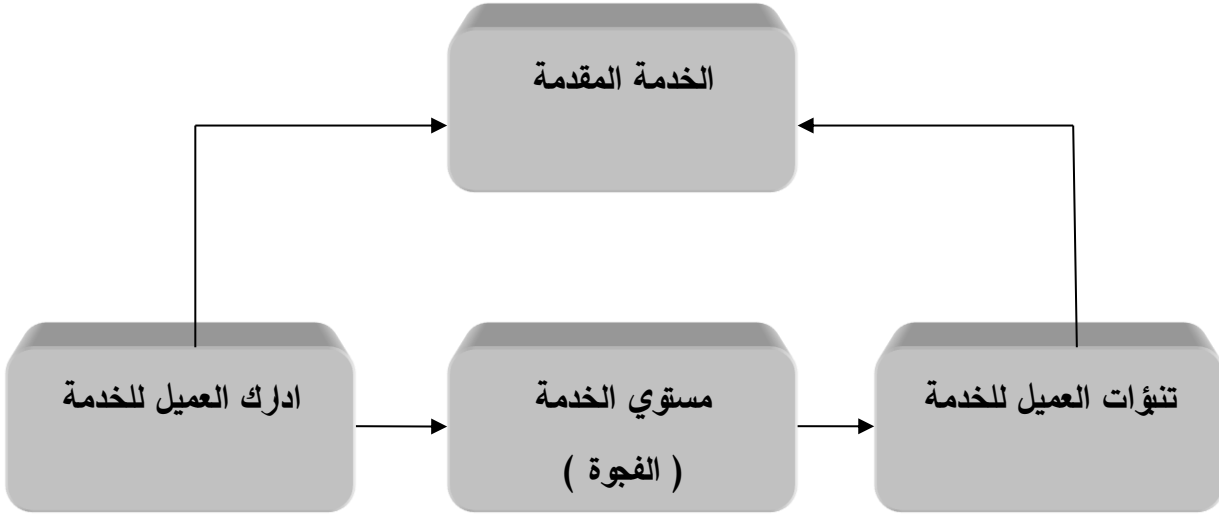
وعرفها (الزامل) بأنها قياس لمدى مستوى الجودة المقدمة, والمتوافقة مع توقعات العميل (الزامل وآخرون, 2012).

وعُرفت بأنها قيمة الخدمة وفائدتها المدركة من قبل المستفيد في إطار السعي لجعل الخدمة مطابقة لمواصفات تصميمها (الجابري, 2012).

وعرفها (الجبلى) الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكاتهم للأداء الفعلي لها (الجبلى, 2010).

ويُعرفها معهد المقاييس القومي الأمريكي والجمعية الأمريكية للسيطرة النوعية إن جودة الخدمة هي مجموعة من الخصائص والصفات التي تمتاز بها السلعة أو الخدمة التي يجعلها تفي بالاحتياجات المطلوبة (الفضل والطائي, 2004).

والشكل التالي يوضح مفهوم جودة الخدمة:



الشكل (4) مفهوم جودة الخدمة

المصدر: الحداد عوض، 2006:337.

وبناءً على ما سبق من مفهوم وتعريفات سابقة لجودة الخدمات، تبين لنا إن الجودة تعتمد على تنبؤات واحتياجات العملاء، فإذا تم تقديم خدمة تشبع حاجات ورغبات العملاء أو تفوق توقع العملاء، حيث يقال عنها تتسم بالجودة فعلاً.

الفصل الثالث: الجانب العملي

. نبذة مختصرة عن جامعة الزاوية

. إجراءات التحليل الإحصائي للدراسة

تمهيد:

يمثل هذا الفصل حجر الزاوية في رحلتنا البحثية، حيث ننتقل من الإطار النظري والإجراءات المنهجية إلى صلب البيانات التي جمعناها، هنا تتجسد جهودنا الميدانية في صورة نتائج ملموسة، تعكس واقع الظاهرة التي نسعى إلى فهمها وتفسيرها، وقد هدفت الدراسة إلى الاطلاع على دور الإدارة الإلكترونية الناجحة في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، يتناول هذا الفصل التعريف بنبذة مختصرة عن جامعة الزاوية من حيث الرؤية والرسالة والأهداف، وكذلك توضيح الخطوات والإجراءات التي تمت في الجانب الميداني من هذه الدراسة، متمثلة في إجراءات التحليل الإحصائي، وصف عينة الدراسة، واختبار فرضيات الدراسة.

نبذة مختصرة عن جامعة الزاوية.

رؤية الجامعة:

تظهر رؤية الجامعة في إمكانية العمل على تكوين صرح علمي متميز ورائد في مجال التعليم وبناء المجتمع.

رسالة الجامعة:

تظهر رسالة الجامعة في العمل بشكل دائم ومثمر على تقديم العديد من الخدمات التعليمية والبحثية المتميزة التي تقدم الخدمات للمجتمع مثل التعليم والقدرة على تأهيل الكوادر البشرية المدربة والمؤهلة على برامج علمية يمكن من خلالها الاستفادة من المواد التعليمية التي يحصل عليها الطلاب في دعم وتعزيز القدرة على الدخول إلي المجالات المهنية بعد التخرج وتعلم المقومات التي تساعد الفرد على التطوير من ذاته وزيادة قدرة على الاعتماد على نفسه.

أهداف الجامعة:

تظهر أهداف الجامعة في العمل على تحقيق الآتي:

- العمل على تقديم مجموعة من البرامج التعليمية ذات الآثار الإيجابية في الطلاب الأكاديميين.
- توفير بيئة تعليمية مناسبة وتحسين مستوى الخدمات في الجامعة.
- الربط بين المخرجات التعليمية ومتطلبات سوق العمل.

- الدعم وتفعيل التعاون المشترك بين الجامعات المحلية والإقليمية

وبناء عليه فإن جامعة الزاوية تعمل على تطوير مقومات التعليم الأكاديمي بما يتوافق مع إمكانية تحقيق النمو والفاعلية في مجال التعليم الجامعي وأيضا العمل على تقديم تجربة تعليمية للطلاب تساعدهم على اكتساب الثقة في أنفسهم وتمكنهم من الدخول إلي مجالات العمل الأكاديمية بقدر من التوافق وإمكانية تلبية الحاجات الخاصة بالجامعة في هذا المجال وتحقيق النمو الأكاديمي.

إجراءات التحليل الإحصائي للدراسة

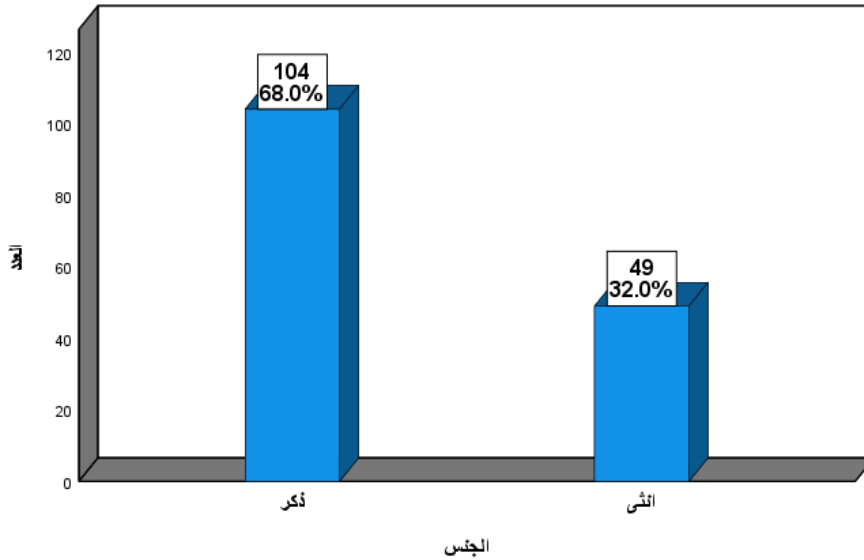
أولاً: وصف خصائص العينة

يتناول هذا الجزء النتائج المتعلقة بخصائص عينة الدراسة من حيث الجنس والعمر والمؤهل العلمي والدرجة العلمية والخبرة المهنية.

جدول (2) توزيع عينة الدراسة وفق الجنس

الجنس	العدد	النسبة
ذكر	104	68.0%
أنثى	49	32.0%
المجموع	153	100.0%

تشير النتائج الواردة في جدول (2) إلى توزيع عينة الدراسة وفق الجنس، حيث يتضح أن نسبة الذكور في العينة بلغت 68.0% بعدد 104 أفراد، بينما بلغت نسبة الإناث 32.0% بعدد 49 فرداً، ليصبح إجمالي عدد أفراد العينة 153، وعكس هذا التنوع في الجنس بين أعضاء هيئة التدريس الذين شملتهم الدراسة، مما يعزز من مصداقية النتائج ويوفر فهماً شاملاً حول دور الإدارة الإلكترونية الناجحة في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية.

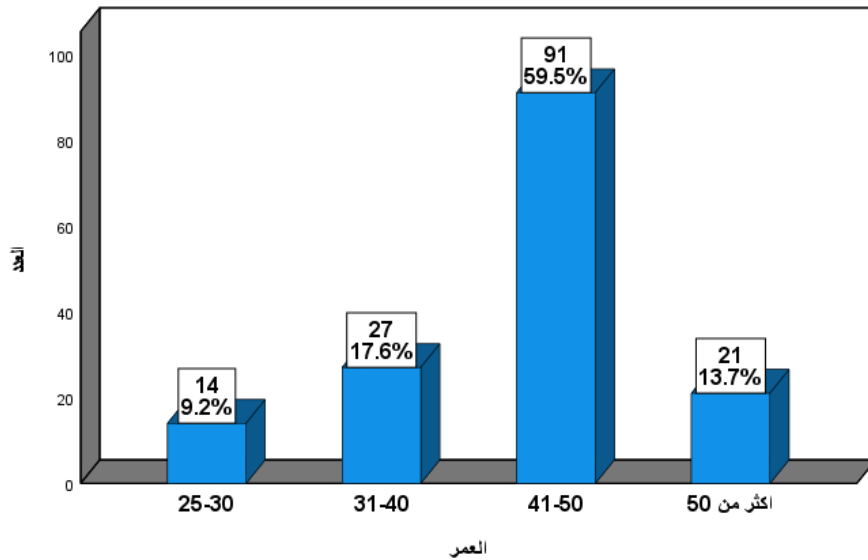


شكل (4): يوضح توزيع عينة الدراسة وفق النوع الاجتماعي (ذكر - أنثى)

جدول (3): توزيع عينة الدراسة وفق العمر

العمر	العدد	النسبة
من 25 إلى 30 سنة	14	9.2%
من 31 إلى 40 سنة	27	17.6%
من 41 إلى 50 سنة	91	59.5%
أكثر من 50 سنة	21	13.7%
المجموع	153	100.0%

تشير النتائج الواردة في جدول (2) إلى توزيع عينة الدراسة وفق العمر، حيث يتضح أن غالبية العينة تتركز في الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة بنسبة 59.5% بعدد 91 فرداً، يليها الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة بنسبة 17.6% بعدد 27 فرداً، أما الفئة العمرية من 25 إلى 30 سنة فقد بلغت نسبتها 9.2% بعدد 14 فرداً، والفئة العمرية أكثر من 50 سنة بلغت نسبتها 13.7% بعدد 21 فرداً، تعكس هذه النتائج التوزيع العمري للعينة وتوضح توازن الأعمار بين أفرادها، مما يمكن من تحليل تأثير الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات التعليمية عبر مختلف الفئات العمرية.

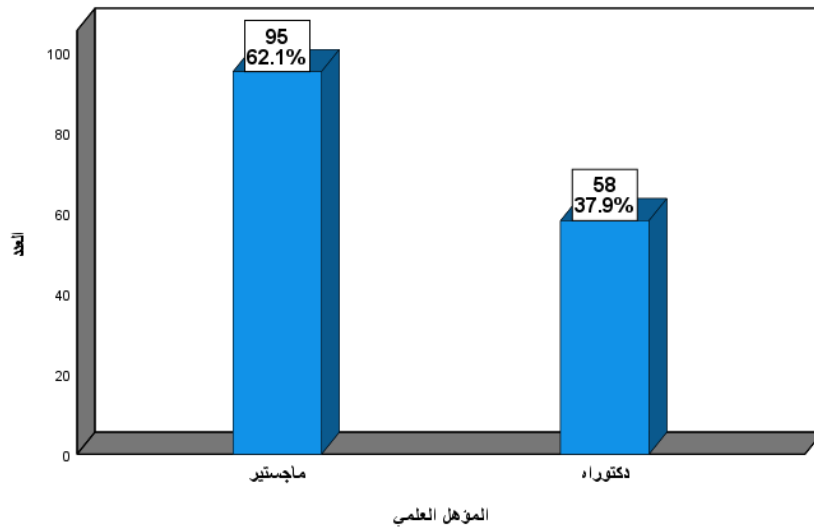


شكل (5): توزيع عينة الدراسة وفق العمر

جدول (4): توزيع عينة الدراسة وفق المؤهل العلمي

النسبة	العدد	المؤهل العلمي
62.1%	95	ماجستير
37.9%	58	دكتوراه
100.0%	153	المجموع

تشير النتائج الواردة في جدول (4) إلى توزيع عينة الدراسة وفق المؤهل العلمي، حيث يتضح أن غالبية العينة من حملة الماجستير بنسبة 62.1% بعدد 95 فرداً، بينما بلغت نسبة حملة الدكتوراه 37.9% بعدد 58 فرداً، تعكس هذه النتائج التوزيع الأكاديمي للعينة وتوضح الهيمنة النسبية لحملة الماجستير بين أعضاء هيئة التدريس الذين شملتهم الدراسة، يعتبر هذا التوزيع مؤشراً هاماً لفهم العلاقة بين المستوى الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس وتأثير الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية.

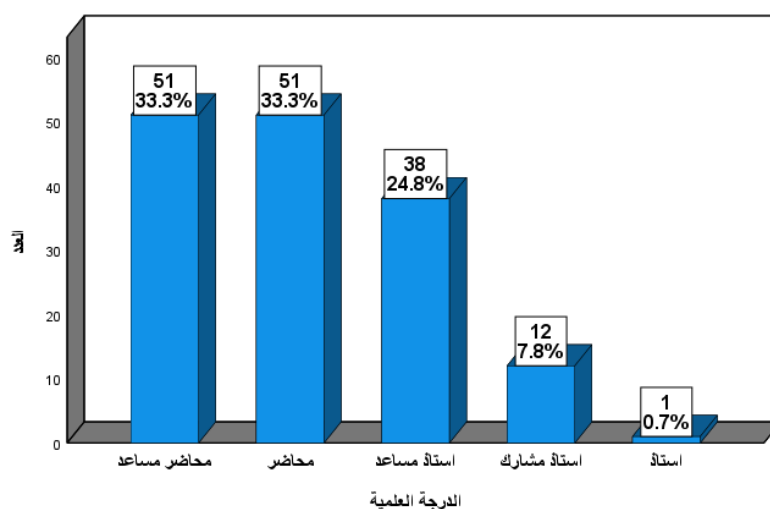


شكل (6): يبين توزيع عينة الدراسة وفق المؤهل العلمي

جدول (5): توزيع عينة الدراسة وفق الدرجة العلمية

النسبة	العدد	الدرجة العلمية
33.3%	51	محاضر مساعد
33.3%	51	محاضر
24.8%	38	أستاذ مساعد
7.8%	12	أستاذ مشارك
0.7%	1	أستاذ
100.0%	153	المجموع

تشير النتائج الواردة في جدول (5) إلى توزيع عينة الدراسة وفق الدرجة العلمية، حيث يتضح أن الفئات الأكبر تمثيلاً في العينة هي فئتي "محاضر مساعد" و"محاضر" بنسبة متساوية بلغت 33.3% لكل منهما بعدد 51 فرداً لكل فئة، تليها فئة "أستاذ مساعد" بنسبة 24.8% بعدد 38 فرداً، ثم فئة "أستاذ مشارك" بنسبة 7.8% بعدد 12 فرداً، أما فئة "أستاذ" فقد كانت الأقل تمثيلاً بنسبة 0.7% بعدد فرد واحد، وتنعكس هذه النتائج التوزيع العلمي للعينة وتوضح التوزيع النسبي لمختلف الدرجات العلمية بين أعضاء هيئة التدريس الذين شملتهم الدراسة، مما يمكن من تحليل تأثير الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات التعليمية وفقاً للدرجة العلمية.



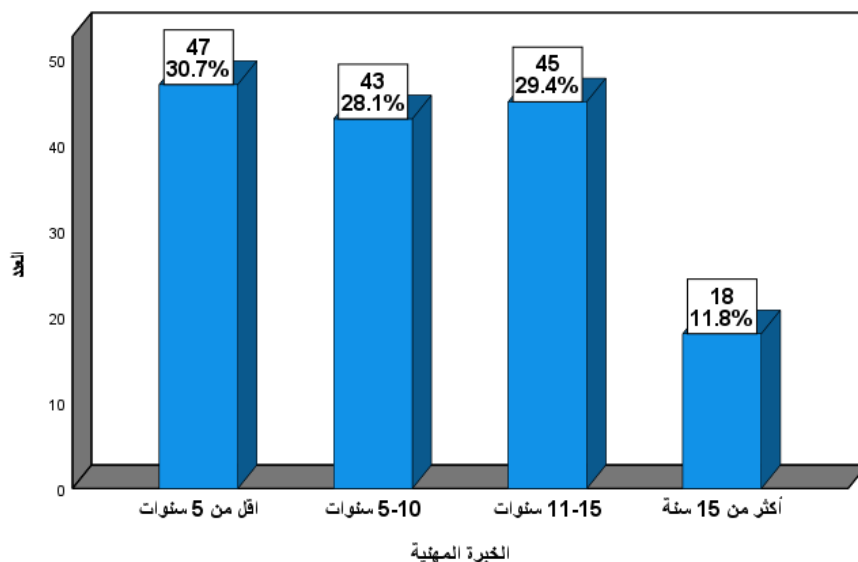
شكل (7): توزيع عينة الدراسة وفق الدرجة العلمية

جدول (6): توزيع عينة الدراسة وفق الخبرة المهنية

النسبة	العدد	الخبرة المهنية
30.7%	47	أقل من 5 سنوات
28.1%	43	من 5 إلى 10 سنوات
29.4%	45	من 11 إلى 15 سنة
11.8%	18	أكثر من 15 سنة
100.0%	153	المجموع

تشير النتائج الواردة في جدول (6) إلى توزيع عينة الدراسة وفق الخبرة المهنية، حيث يتضح أن الفئة الأكثر تمثيلاً هي الفئة التي تمتلك أقل من 5 سنوات من الخبرة المهنية بنسبة 30.7% بعدد 47 فرداً، تليها الفئة التي تمتلك من 11 إلى 15 سنة من الخبرة بنسبة 29.4% بعدد 45 فرداً، ثم الفئة التي تمتلك من 5 إلى 10 سنوات من الخبرة بنسبة 28.1% بعدد 43 فرداً، وأخيراً الفئة التي تمتلك أكثر من 15 سنة من الخبرة بنسبة 11.8% بعدد 18 فرداً، وتنعكس

هذه النتائج التوزيع الوظيفي للعيينة وتوضح التفاوت في سنوات الخبرة بين أعضاء هيئة التدريس الذين شملتهم الدراسة، مما يمكن من تحليل تأثير الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات التعليمية وفقاً لمستويات الخبرة المختلفة.



شكل (8): توزيع عينة الدراسة وفق الخبرة المهنية

أدوات الدراسة

بعد الاطلاع على ما كتب حول موضوع الدراسة الحالية والدراسات السابقة الموجودة في متن الدراسة، أداة الدراسة هي الأسلوب أو الوسيلة المستخدمة لجمع البيانات وتحليلها وتفسيرها في سياق البحث العلمي، تتضمن هذه الأداة مجموعة من التقنيات والمنهجيات التي تساعد في تحقيق أهداف الدراسة والإجابة على الأسئلة البحثية في هذه الدراسة، تم استخدام أداة الدراسة لتحليل البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة الحالية، بالإضافة إلى مراجعة الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع نفسه، تم تطبيق هذه الأداة بطريقة منهجية ومنظمة، مما ساعد في تقديم نتائج دقيقة وموثقة تسهم في توسيع المعرفة في المجال المدروس.

أولاً: صدق الاستبيان:

يقصد بصدق أداة الدراسة أن تقيس عبارات الاستبيان ما وضعت لقياسه، وقمنا بالتأكد من صدق الاستبيان من خلال أنواع الصدق التالية:

1) الصدق الظاهري للاستبيان (صدق المحكمين)

اختبر الباحث صدق أداة الدراسة إذ تم استخدام أسلوب الصدق وذلك من خلال عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين من أصحاب الخبرة في مجال الدراسة وقد أخذ الباحث بغالبية ملاحظات المحكمين لوضعها في صيغتها النهائية.

2) الصدق التمييزي

الصدق التمييزي أو صدق المقارنة الطرفية ويحسب باستخدام اختبار t لعينتين مستقلتين لمعرفة الفرق بين المجموعتين المتطرفين، فقيمة T المحسوبة لدلالة الفرق بين المجموعتين المتطرفتين في الدرجة الكلية تمثل الصدق التمييزي للمقياس، ولتحقيق ذلك، تتم ترتيب الدرجات الكلية لمفردات الاستبيان ترتيباً تنازلياً من أعلى درجة إلى أقل درجة، وحددت المجموعتان المتطرفتان في الدرجة الكلية بنسبة 27% في كل مجموعة.

جدول (7): يوضح نتائج اختبار T لاختبار الفرق بين المجموعتين

المحور	المجموعة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفرق بين المتوسطين	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة
المتطلبات الإدارية	المجموعة العليا	30.83	1.430	15.76	31.039	< 0.001
	المجموعة الدنيا	15.07	2.919			
المتطلبات المالية	المجموعة العليا	30.25	1.354	20.05	39.233	< 0.001
	المجموعة الدنيا	10.20	2.943			
المتطلبات الأمنية	المجموعة العليا	31.27	1.582	17.59	30.123	< 0.001
	المجموعة الدنيا	13.68	3.387			
المتطلبات التقنية	المجموعة العليا	30.66	1.527	13.32	19.927	< 0.001
	المجموعة الدنيا	17.34	3.998			
المتطلبات البشرية	المجموعة العليا	31.63	1.655	14.53	20.594	< 0.001
	المجموعة الدنيا	17.10	4.206			
تحسين جودة الخدمات التعليمية	المجموعة العليا	67.29	3.537	27.56	16.965	< 0.001
	المجموعة الدنيا	39.73	9.783			
المقياس ككل	المجموعة العليا	214.63	5.449	29.934	94.12	< 0.001
	المجموعة الدنيا	120.51	19.382			

يقدم الجدول (7) نتائج تحليل الصدق التمييزي للأداة البحثية باستخدام منهجية المقارنة الطرفية، وتُعد هذه المنهجية من الأساليب الإحصائية الموثوقة في التحقق من القدرة التمييزية

لأدوات القياس النفسي والتربوي، وقد أظهرت النتائج فروقاً إحصائية ذات دلالة ($p < 0.001$) بين المجموعتين الطرفيتين (العليا والدنيا) عبر جميع محاور الاستبيان والمقياس ككل، مما يشير إلى قدرة تمييزية واضحة للأداة المستخدمة في البحث، في محور المتطلبات الإدارية، سجلت قيمة (31.039) T بفارق متوسطات مرتفع (15.76)، مما يدل على تمييز ممتاز، أما في محور المتطلبات المالية، فقد أظهرت أعلى قيمة (39.233) T مع أكبر فارق في المتوسطات (20.05)، مما يجعله الأكثر قدرة على التمييز بين المستجيبين، وفيما يتعلق بالمتطلبات الأمنية، حققت قيمة T عالية (30.123) وفارق متوسطات (17.59)، مما يعكس قدرتها التمييزية العالية، وفي محاور المتطلبات التقنية والبشرية، سجلت قيم T (19.927 و 20.594) على التوالي، وهي كافية لإثبات صدقها التمييزي على الرغم من كونها أقل نسبياً، وفيما يخص تحسين جودة الخدمات التعليمية، حققت قيمة (16.965) T مع فارق متوسطات كبير (27.56)، مما يؤكد صلاحيتها، وأخيراً سجل المقياس ككل قيمة T مرتفعة جداً (94.12) بفارق متوسطات (94.12)، مما يدعم الصدق التمييزي للأداة بشكل شامل.

وبالتالي فإن ارتفاع قيم T واتساق الدلالة الإحصائية عبر جميع المحاور يعزز من موثوقية الاستنتاجات البحثية، ويشير إلى أن القدرة التمييزية العالية تعكس دقة الأداة في تمييز المستويات المختلفة للسمة المقاسة، والملاحظ أيضاً التباين في الانحراف المعياري بين المجموعتين، حيث كان مرتفعاً في المجموعة الدنيا مقارنة بالمجموعة العليا، وهذا نمط متوقع في دراسات الصدق التمييزي ويشير إلى تجانس أكبر في استجابات المجموعة العليا، كما تشير النتائج إلى أن الأداة تتمتع بخصائص سيكومترية جيدة من حيث الصدق التمييزي، مما يدعم استخدامها في البحث العلمي، واستناداً إلى المؤشرات الإحصائية المرتفعة، يمكن الاستنتاج أن الأداة تميز بكفاءة بين المستجيبين على المتغيرات المدروسة، مما يعزز من صلاحيتها للاستخدام في السياقات البحثية والتطبيقية المرتبطة بتحسين جودة الخدمات التعليمية.

(3) صدق الاتساق الداخلي:

لإجراء صدق الاتساق الداخلي قام الباحث بإيجاد الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد مع بعده ومع الدرجة الكلية للمقياس ويوضح الجدول (7) النتائج، كما قام الباحث بإيجاد معامل الارتباط بين الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس والنتائج موضحة في الجدول (8)، حيث يتضح من هذه الجداول بأن جميع الفقرات ترتبط مع الدرجة الكلية للاستبيان، أي أن فقراته دالة إحصائياً،

حيث نجد أن معنوية معاملات الارتباط المحسوبة لكل فقرة من فقراته أقل من 0.05، في جميع فقرات الاستبيان أي يوجد ارتباط معنوي ومنه تعتبر فقرات الاستبيان، صادقة ومتسقة داخليا، لما وضعت لقياسه.

أولا: الارتباط بين درجة كل فقرة مع الدرجة الكلية للبعد والدرجة الكلية للمقياس

جدول رقم (8): معاملات الارتباط لفقرات الأبعاد مع الدرجة الكلية للبعد ومع الدرجة الكلية للمقياس

رقم الفقرة	ارتباطه ببعده	رقم الفقرة	ارتباطه بالدرجة الكلية	ارتباطه ببعده	رقم الفقرة
المتطلبات المالية			المتطلبات الإدارية		
0.805**	0.918**	1	0.728**	0.868**	1
0.872**	0.949**	2	0.771**	0.892**	2
0.816**	0.929**	3	0.627**	0.857**	3
0.814**	0.934**	4	0.749**	0.892**	4
0.815**	0.925**	5	0.730**	0.872**	5
0.826**	0.937**	6	0.743**	0.892**	6
0.800**	0.919**	7	0.754**	0.858**	7
المتطلبات التقنية			المتطلبات الأمنية		
0.735**	0.737**	1	0.817**	0.846**	1
0.768**	0.811**	2	0.791**	0.889**	2
0.718**	0.816**	3	0.800**	0.931**	3
0.379**	0.748**	4	0.731**	0.877**	4
0.506**	0.845**	5	0.772**	0.879**	5
0.396**	0.794**	6	0.723**	0.873**	6
0.667**	0.838**	7	0.787**	0.917**	7
المتطلبات البشرية					
0.710**	0.872**	5	0.806**	0.883**	1
0.768**	0.908**	6	0.779**	0.899**	2
0.721**	0.889**	7	0.799**	0.881**	3
			0.810**	0.919**	4
تحسين جودة الخدمات التعليمية					
0.745**	0.819**	9	0.798**	0.860**	1
0.713**	0.843**	10	0.747**	0.868**	2
0.51**	0.684**	11	0.777**	0.855**	3

0.717**	0.864**	12	0.765**	0.849**	4
0.721**	0.877**	13	0.749**	0.868**	5
0.752**	0.872**	14	0.775**	0.884**	6
0.699**	0.825**	15	0.732**	0.849**	7
			0.726**	0.880**	8

يقدم الجدول (8) تحليلاً شاملاً لصدق الاتساق الداخلي للمقياس من خلال معاملات الارتباط بين الفقرات وأبعادها والدرجة الكلية، فعند تفحص البيانات المعروضة يمكن استخلاص الملاحظات التحليلية التالية: بالنسبة إلى المتطلبات الإدارية، تراوحت معاملات الارتباط بين الفقرات وبعدها بين (0.857-0.892)، مما يعكس اتساقاً داخلياً قوياً، بينما تراوحت ارتباطاتها بالدرجة الكلية بين (0.627-0.771)، مؤكدة انتماء هذه الفقرات للمقياس الكلي، وفي المتطلبات المالية، سجلت أعلى معاملات ارتباط بين الفقرات وبعدها (0.918-0.949)، مما يشير إلى تجانس مرتفع، وارتباطات قوية مع الدرجة الكلية تراوحت بين (0.800-0.872)، أما المتطلبات الأمنية فقد أظهرت معاملات ارتباط قوية بين فقراتها وبعدها (0.846-0.931) وارتباطات جيدة مع الدرجة الكلية (0.723-0.817). في المتطلبات التقنية، سجل هذا البعد تفاوتاً ملحوظاً في ارتباط فقراته مع الدرجة الكلية، حيث تراوحت بين (0.379-0.768)، مع أدنى معاملات ارتباط للفقرتين 4 و6 (0.379 و0.396 على التوالي)، ومع ذلك حافظت الفقرات على ارتباط جيد مع بعدها (0.737-0.845)، وفيما يتعلق بالمتطلبات البشرية، أظهرت اتساقاً داخلياً مرتفعاً، حيث تراوحت معاملات الارتباط بين الفقرات وبعدها بين (0.872-0.919) ومع الدرجة الكلية بين (0.710-0.810)، وأخيراً رغم العدد الكبير لفقرات تحسين جودة الخدمات التعليمية (15 فقرة)، حافظ هذا البعد على اتساق داخلي قوي، مع ملاحظة أن الفقرة 11 سجلت أدنى معامل ارتباط مع بعدها (0.684) ومع الدرجة الكلية (0.51)، وهي قيم مقبولة إحصائياً ولكنها الأقل بين فقرات هذا البعد، تعكس معاملات الارتباط المرتفعة والدالة إحصائياً عند مستوى ($p < 0.01$) لجميع الفقرات مع أبعادها ومع الدرجة الكلية للمقياس صدقاً بنائياً جيداً، هذه النتائج تتماشى مع المعايير السيكمترية التي وضعها (Hair) وزملاؤه (2019)، والتي تعتبر معاملات الارتباط فوق 0.70 مؤشراً على اتساق داخلي قوي، ويلاحظ أن معاملات ارتباط الفقرات ببعدها أعلى من ارتباطها بالدرجة الكلية في جميع الحالات، وهذا نمط متوقع ومرغوب في دراسات الصدق البنائي، حيث يشير إلى أن الفقرات تقيس بالدرجة الأولى البعد الذي تنتمي إليه، مع الحفاظ على

ارتباطها بالمفهوم العام للمقياس، وأن هذه النتائج تمثل مؤشراً قوياً على جودة بناء المقياس وقدرته على قياس المتغيرات المستهدفة بدقة، مما يعزز من قيمته العلمية والتطبيقية في مجال البحث العلمي.

ثانياً: الارتباط بين الدرجة الكلية لكل بعد مع الدرجة الكلية للمقياس

جدول (9): علاقة الأبعاد بالدرجة الكلية للمقياس

المحور	الدرجة الكلية للمقياس
المتطلبات الإدارية	0.832**
المتطلبات المالية	0.882**
المتطلبات الأمنية	0.873**
المتطلبات التقنية	0.738**
المتطلبات البشرية	0.863**
تحسين جودة الخدمات التعليمية	0.861**

يعرض الجدول (9) معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لكل بعد من أبعاد المقياس مع الدرجة الكلية للمقياس، حيث تراوحت معاملات الارتباط بين الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس بين (0.738-0.882)، وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01، مما يشير إلى علاقات قوية بين كل بعد والمقياس ككل، ويُلاحظ تفاوت في قوة الارتباط، حيث حقق بعد "المتطلبات المالية" أعلى معامل ارتباط (0.882)، مما يدل على أنه الأكثر تمثيلاً للمفهوم العام للمقياس، يليه بعد "المتطلبات الأمنية" (0.873) ثم "المتطلبات البشرية" (0.863). في المقابل، سجل بعد "المتطلبات التقنية" أدنى معامل ارتباط (0.738)، مما يشير إلى أنه الأقل ارتباطاً بالمفهوم العام للمقياس مقارنة بالأبعاد الأخرى. وأخيراً، يشير وجود معاملات ارتباط مرتفعة لجميع الأبعاد مع الدرجة الكلية (< 0.70) إلى اتساق بنائي قوي للمقياس، مما يؤكد قياسه لمفهوم عام متماسك، وتعكس النتائج المعروضة جودة البناء المفاهيمي للمقياس، وتشير معاملات الارتباط التي تتجاوز 0.70 بين الأبعاد الفرعية والدرجة الكلية إلى بنية داخلية متماسكة للمقياس، ويمكن تفسير التفاوت في قوة الارتباط بين الأبعاد والدرجة الكلية بأنه انعكاس للتباين في الأهمية النسبية لكل بعد في تكوين المفهوم العام الذي يقيسه المقياس؛ فالبعد الأعلى ارتباطاً (المتطلبات المالية) قد يشكل مكوناً محورياً في المفهوم العام، بينما البعد الأقل ارتباطاً (المتطلبات التقنية) قد يمثل جانباً متميزاً لكنه أقل مركزية في المفهوم الشامل، كما تؤكد معاملات الارتباط المرتفعة على

صدق البناء النظري للمقياس، مما يدل على أن أبعاده تقيس بالفعل المفهوم المستهدف، ويشير التقارب في قيم معاملات الارتباط للأبعاد "المتطلبات المالية" و"المتطلبات الأمنية" و"المتطلبات البشرية" و"تحسين جودة الخدمات التعليمية" (0.882، 0.873، 0.863، 0.861 على التوالي) إلى تكامل مفاهيمي بين هذه الأبعاد في تكوين المفهوم الكلي. علاوة على ذلك، تشير النتائج إلى بنية هرمية للمقياس، حيث تشكل الأبعاد مكونات متميزة لكنها مترابطة ضمن مفهوم عام متماسك. ويعكس التفاوت المحدود في معاملات الارتباط بين الأبعاد والدرجة الكلية تمايزاً مفاهيمياً متوازناً مع الحفاظ على الترابط الكلي للمقياس. تدعم هذه النتائج استخدام المقياس كأداة علمية موثوقة في قياس المتغيرات المستهدفة وتوظيفها في سياقات بحثية وتطبيقية متنوعة.

ثانياً: ثبات الاستبيان

للتحقق من ثبات الأداء قام الباحث بحساب معاملات ثبات المقياس باستخدام الطرق

التالية:

1) معامل ألفا كرونباخ

من أجل اختبار ثبات أداة الدراسة تم استخدام اختبار ألفا كرونباخ لاختبار الاتساق

الداخلي للأداة.

جدول (10): نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة (كرونباخ ألفا)

المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا
المتطلبات الإدارية	7	0.849
المتطلبات المالية	7	0.874
المتطلبات الأمنية	7	0.855
المتطلبات التقنية	7	0.904
المتطلبات البشرية	7	0.857
تحسين جودة الخدمات التعليمية	15	0.872
فقرات الاستبيان ككل	50	0.952

يقدم الجدول (10) نتائج تحليل ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ

(Cronbach's Alpha)، حيث بلغ معامل ألفا للمقياس ككل (0.952)، وهو معامل ثبات مرتفع

جداً يتجاوز المعيار المقبول (0.70) بهامش كبير، مما يدل على اتساق داخلي ممتاز للمقياس.

بالنسبة لثبات الأبعاد الفرعية، سجل بعد "المتطلبات التقنية" أعلى معامل ثبات (0.904)، مما

يشير إلى اتساق داخلي ممتاز لفقرات هذا البعد، يليه بعد "المتطلبات المالية" (0.874)، ثم بعد "تحسين جودة الخدمات التعليمية" (0.872)، وحققت الأبعاد الأخرى، وهي "المتطلبات البشرية"، "المتطلبات الأمنية"، و"المتطلبات الإدارية"، معاملات ثبات متقاربة (0.857، 0.855، 0.849 على التوالي)، وجميع معاملات الثبات للأبعاد الفرعية تجاوزت 0.80، مما يشير إلى ثبات جيد جداً وفق معايير Nunnally & Bernstein (1994)، ويشير التقارب في قيم معاملات الثبات بين مختلف الأبعاد (تتراوح بين 0.849-0.904) إلى توازن في الاتساق الداخلي عبر المقياس، مما يعزز الثقة في نتائجه، وتشير النتائج إلى أن بعد "تحسين جودة الخدمات التعليمية"، الذي يتضمن أكبر عدد من الفقرات (15 فقرة)، لم يسجل أعلى معامل ثبات، على الرغم من أن الأدبيات تشير إلى أن زيادة عدد الفقرات عادةً ما تعزز معامل الثبات، مما يدل على تنوع في محتوى هذا البعد مع الحفاظ على مستوى جيد من الاتساق، ومن المثير للاهتمام أن بعد "المتطلبات التقنية" سجل أعلى معامل ثبات (0.904) رغم كونه الأقل ارتباطاً بالدرجة الكلية (0.738)، مما يشير إلى تجانس داخلي كبير لفقرات هذا البعد، لكنه قد يقيس جانباً متميزاً عن المفهوم العام للمقياس، كما أن ارتفاع معاملات الثبات يتماشى مع نتائج صدق الاتساق الداخلي المذكورة في الجداول السابقة، مما يعزز الخصائص السيكومترية للمقياس ككل، وتعكس نتائج تحليل الثبات إلى أن معامل الثبات المرتفع (0.952) موثوقية عالية للمقياس، حيث يدل على أن 95.2% من التباين في درجات المستجيبين يمثل التباين الحقيقي في السمة المقاسة، مما يعني أن المقياس يوفر قياساً دقيقاً ومستقراً للمتغيرات المستهدفة، في حين أن 4.8% فقط تمثل خطأ القياس العشوائي. كما أن ارتفاع معاملات الثبات يعزز إمكانية تعميم نتائج الدراسة، مما يدل على استقرار القياس عبر مختلف الظروف والمواقف. بالإضافة إلى ذلك، فإن المستويات المرتفعة من الثبات تجعل المقياس مناسباً للاستخدام في سياقات متعددة، بما في ذلك الأبحاث الأكاديمية، التقييم المؤسسي، وصناعة القرارات التربوية— وبالتالي يمكن القول إن نتائج تحليل الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ تشير إلى أن المقياس يتمتع بخصائص سيكومترية ممتازة من حيث الاتساق الداخلي والثبات، مما يتيح الاعتماد عليه في جمع بيانات دقيقة ومستقرة حول المتغيرات المستهدفة، باختصار يقدم الجدول (10) دليلاً قوياً على موثوقية المقياس وصلاحيته للاستخدام في البحث التربوي، مع إمكانية الاعتماد على نتائجه في اتخاذ قرارات تربوية مستنيرة.

(2) التجزئة النصفية

تم حساب ثبات المقياس عن طريق التجزئة النصفية وذلك بتقسيم فقرات المقياس إلى نصفين، حيث يحتوي النصف الأول على الفقرات الفردية بينما يحتوي على الفقرات الزوجية، تم حساب معامل الارتباط بين مجموع فقرات النصفين حيث كانت النتائج كما في الجدول التالي:

جدول (11): نتائج اختبار الثبات باستخدام طريقة التجزئة النصفية

معامل الارتباط المصحح باستخدام معادلة سبيرمان براون	معامل الارتباط		المحور
	معدل الفقرات الفردية	معدل الفقرات الزوجية	
0.925	0.860	معدل الفقرات الزوجية	المتطلبات الإدارية
0.961	0.924	معدل الفقرات الزوجية	المتطلبات المالية
0.925	0.860	معدل الفقرات الزوجية	المتطلبات الأمنية
0.883	0.791	معدل الفقرات الزوجية	المتطلبات التقنية
0.919	0.850	معدل الفقرات الزوجية	المتطلبات البشرية
0.945	0.896	معدل الفقرات الزوجية	تحسين جودة الخدمات التعليمية

يقدم الجدول (11) نتائج فحص ثبات أداة الدراسة باستخدام طريقة التجزئة النصفية، وهي طريقة تكاملية لمعامل ألفا كرونباخ لتقييم الاتساق الداخلي للمقياس، تشير نتائج تحليل معاملات الارتباط بين نصفي المقياس (الفقرات الفردية والزوجية) لمختلف الأبعاد إلى وجود اتساق قوي، حيث تراوحت القيم بين (0.746-0.924)، مما يدل على ارتباط مرتفع بين نصفي كل بعد، بعد تطبيق معادلة سبيرمان براون للتصحيح، ارتفعت معاملات الثبات لتتراوح بين (0.854-0.961)، وهي قيم مرتفعة جداً تتجاوز المعايير المقبولة في البحوث العلمية، في سياق مقارنة الأبعاد، سجل بعد "المتطلبات المالية" أعلى معامل ثبات مصحح (0.961)، مما يشير إلى اتساق استثنائي، تلاه بعد "تحسين جودة الخدمات التعليمية" (0.945)، ثم "المتطلبات الإدارية" و"المتطلبات الأمنية" (0.925 لكل منهما)، بينما سجل المقياس ككل معامل ثبات مصحح قدره (0.854)، وهو الأدنى بين القيم المسجلة، إلا أنه يظل مرتفعاً ويتجاوز الحد الأدنى المقبول (0.70).

ويمكن تفسير الفرق بين معامل ثبات المقياس ككل (0.854) والأبعاد الفرعية من خلال طول المقياس الكلي الذي يتكون من (50) فقرة وتتنوع محتواه، مما قد يؤدي إلى تباين أكبر بين نصفيه؛ ومع ذلك، يبقى معامل الثبات مرتفعاً، مما يشير إلى وجود ثبات جيد للمقياس ككل. كما

تتسق نتائج التجزئة النصفية عموماً مع نتائج معامل ألفا كرونباخ المذكورة سابقاً، حيث تميل معاملات الثبات المصححة باستخدام معادلة سبيرمان براون إلى أن تكون أعلى قليلاً، وهو نمط شائع في الدراسات السيكمترية. علاوة على ذلك، تشير الإشارة إلى أن "القيم دالة إحصائياً" إلى أن معاملات الارتباط بين نصفي المقياس ليست ناتجة عن الصدفة، بل تعكس اتساقاً حقيقياً في استجابات المفحوصين، مما يعزز مصداقية النتائج ويؤكد على قوة أداة القياس المستخدمة.

تؤكد النتائج على موثوقية عالية للمقياس عبر مختلف أبعاده، مما يعزز الثقة في نتائج الدراسة والقرارات المبنية عليها. تشير المعاملات المرتفعة إلى أن المقياس سيوفر نتائج متقاربة عند إعادة تطبيقه على نفس العينة في ظروف مشابهة، مما يدعم صلاحيته للاستخدام في دراسات طولية أو مقارنة. بالإضافة إلى ذلك، فإن تكامل مؤشرات الصدق العالية مع مؤشرات الثبات المرتفعة يشكل دليلاً قوياً على جودة المقياس وصلاحيته العلمية، وبذلك تقدم نتائج التجزئة النصفية في الجدول (10) تأكيداً إضافياً على ثبات المقياس، مما يعزز الثقة في قدرته على قياس المتغيرات المستهدفة بدقة واستقرار هذه النتائج، مع ما تم الوصول إليه من صدق الاتساق الداخلي ومعامل ألفا كرونباخ، تشكل منظومة متكاملة من الأدلة على الجودة السيكمترية للمقياس، مما يدعم استخدامه في البحوث المستقبلية وتطبيقاته العملية في المجالات التربوية والتعليمية.

الفصل الرابع:
عرض وتفسير النتائج

تمهيد:

يمثل هذا الفصل، "عرض وتفسير النتائج"، نقطة تحول حاسمة في مسار هذه الدراسة، حيث تتحول الجهود المبذولة في جمع البيانات إلى رؤى واضحة وقابلة للتطبيق. هنا، سنكشف النقاب عن النتائج المستخلصة من تحليل البيانات التي تم جمعها من عينة الدراسة باستخدام الإستبانة المصممة بعناية، وينصب تركيزنا في هذا الفصل على تقديم النتائج بشكل منهجي ومنظم، بدءًا بوصف خصائص العينة، ثم عرض وتحليل مدى اتفاق أفراد العينة على فقرات أبعاد متطلبات الإدارة الإلكترونية المختلفة، بالإضافة إلى آرائهم حول تأثير الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات التعليمية، بعد ذلك نقوم بتطبيق الأساليب الإحصائية المحددة مسبقًا لاختبار فرضيات الدراسة، وذلك باستخدام تحليل الانحدار، واختبار T، ومعاملات الارتباط والتحديد، مع الحرص على تحديد مستوى المعنوية الإحصائية لنتائجنا، ولن يقتصر هذا الفصل على مجرد عرض الأرقام والجداول، بل نسعى جاهدين لتفسير هذه النتائج في ضوء الإطار النظري للدراسة والأبحاث السابقة، ومناقشة أوجه الاتفاق والاختلاف بينها، وفي نهاية المطاف، يوفر هذا الفصل أساسًا متينًا للاستنتاجات والتوصيات، مما يساهم في تحقيق أهداف الدراسة وتقديم قيمة مضافة للمجال العلمي والعملية.

أساليب تحليل البيانات:

لبيان مدى استجابة عينة الدراسة لأسئلة أداة القياس، اعتمدت الدراسة على مجموعة من الأساليب الإحصائية، تم الاعتماد على النسب المئوية والتكرارات لوصف وتوزيع خصائص العينة وفقًا لمتغيرات الدراسة، ولاختبار الفرضيات وتحليل البيانات التي تم جمعها، في البداية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لوصف مستوى الاتفاق على متطلبات الإدارة الإلكترونية المختلفة وتحسين جودة الخدمات التعليمية، كما تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار العلاقة بين المتغيرات المستقلة (المتطلبات الإدارية، المالية، الأمنية، التقنية، والبشرية) والمتغير التابع (جودة الخدمات التعليمية)، وتم قياس مدى قوة العلاقة بين المتغيرات من خلال معامل ارتباط بيرسون، بينما تم استخدام قيم اختبار T لقياس معنوية العلاقة بين المتغيرات، كما تم استخدام معامل التحديد لتحديد نسبة التباين المفسرة في جودة الخدمات التعليمية من خلال المتغيرات المستقلة. وقد تم تحديد مستوى المعنوية الإحصائية عند 0.05

للإشارة إلى دلالة النتائج وقوتها الإحصائية. تم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS 27)

اختبار أداة الدراسة (مقياس الإستبانة)

لقد تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale of five points) لتحديد درجة الأهمية النسبية لكل بند من بنود الإستبانة وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (12): قيم ومعايير كل وزن من أوزان المقياس الخماسي المعتمد من الدراسة

المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

مقياس الأهمية النسبية للمتوسط الحسابي

تم وضع مقياس ترتيبى للمتوسط الحسابي وفقاً لمستوى أهميته وذلك لاستخدامه في تحليل النتائج وفقاً لما يلي:

المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1-1.79	1.80-2.59	2.60-3.39	3.40-4.19	4.20-5.00

جدول (13): مقياس الأهمية النسبية للمتوسط الحسابي

الأهمية النسبية	المتوسط الحسابي
منخفضة جداً	1-1.79
منخفضة	1.80-2.59
متوسطة	2.60-3.39
مرتفعة	3.40-4.19
مرتفعة جداً	4.20-5.00

يمثل الجدول (13) مقياساً شائعاً لتفسير المتوسطات الحسابية في الدراسات الإحصائية والاستبيانات التي تستخدم مقياس ليكرت الخماسي، حيث يُعتبر أداة مفيدة لتحويل البيانات الكمية (المتوسطات الحسابية) إلى تقييمات نوعية (الأهمية النسبية) بطريقة منهجية، يتضمن الجدول تقسيم المقياس الخماسي (1-5) إلى خمس فئات متساوية تقريباً، كل منها بمدى 0.79 أو 0.80 وحدة، مما يعكس توزيعاً متوازناً، ويُستخدم هذا النوع من المقاييس بشكل واسع في دراسات السلوك الاقتصادي، تحليل المخاطر، وتُعد القيمة المتوسطة (2.60-3.39) نقطة الحياد في المقياس، وهي مهمة جداً في الدراسات الاقتصادية لتحديد عتبات اتخاذ القرار الاقتصادي.

عرض نتائج اتفاق أفراد العينة

أولاً: مدى اتفاق إجابات أفراد العينة على فقرات أبعاد متطلبات الإدارة الإلكترونية.

1 - المتطلبات الإدارية

جدول (14): إجابات أفراد العينة على الفقرات المتعلقة بمتطلبات الإدارة الإلكترونية من حيث المتطلبات

الإدارية

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاتفاق
1	هل تشعر بتوفر رؤية واضحة للإدارة الإلكترونية في الجامعة.	3.50	1.065	مرتفعة
2	هل توجد خطط إستراتيجية تدعم تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعة.	3.41	1.023	مرتفعة
3	هل تشعر بتوفر دعم إداري مستمر لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	3.56	1.063	مرتفعة
4	وضوح الأدوار والمسؤوليات في الإدارة الإلكترونية.	3.45	1.100	مرتفعة
5	هل كفاءة الهيكل التنظيمي بالجامعة تدعم الإدارة الإلكترونية.	3.48	1.027	مرتفعة
6	هل تشعر بوجود نظام تواصل فعال بين الأقسام الإدارية.	3.43	1.050	مرتفعة
7	اعتماد معايير واضحة لتقييم الأداء الإداري.	3.48	1.052	مرتفعة
	المتوسط العام	3.47	0.923	مرتفعة

تشير نتائج الجدول (14) إلى أن أفراد العينة لديهم مستوى اتفاق مرتفع بشأن توفر المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعة، حيث بلغ المتوسط العام للإجابات (3.47) بانحراف معياري (0.923). ويدل ذلك على إدراك أعضاء هيئة التدريس لأهمية العوامل الإدارية في نجاح الإدارة الإلكترونية، مثل وضوح الرؤية الإدارية بمتوسط (3.50) ووجود خطط إستراتيجية تدعم التطبيق بمتوسط (3.41). كما تعكس النتائج شعور أفراد العينة بوجود دعم إداري مستمر بمتوسط (3.56) ووضوح الأدوار والمسؤوليات في هذا النظام بمتوسط (3.45)، علاوة على ذلك، أظهرت النتائج أن كفاءة الهيكل التنظيمي (3.48) وفاعلية نظام التواصل بين الأقسام الإدارية بمتوسط (3.43) تلعبان دوراً مهماً في دعم الإدارة الإلكترونية، كذلك تم الإبلاغ عن مستوى مرتفع لاعتماد معايير واضحة لتقييم الأداء الإداري بمتوسط (3.48)، مما يعكس أهمية وجود آليات قياس أداء فعالة لضمان نجاح التحول الرقمي في الإدارة الجامعية. تعكس هذه النتائج وجود رؤية واضحة وخطط إستراتيجية تدعم تطبيق الإدارة الإلكترونية، فضلاً عن كفاءة الهيكل التنظيمي ووضوح الأدوار والمسؤوليات، ومن منظور

اقتصادي، تعد هذه النتائج مؤشراً على وجود بنية إدارية مناسبة للتحول نحو الإدارة الإلكترونية، مما قد ينعكس إيجاباً على الكفاءة التشغيلية وخفض التكاليف على المدى الطويل، ومع ذلك يجب الانتباه إلى ضرورة تعزيز التخطيط الاستراتيجي لضمان استدامة هذا التحول وتحقيق أقصى قيمة اقتصادية منه

2 . المتطلبات المالية

جدول (15): إجابات أفراد العينة على الفقرات المتعلقة بمتطلبات الإدارة الإلكترونية من حيث المتطلبات المالية

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاتفاق
1	توفر ميزانية كافية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	3.16	1.247	متوسطة
2	وجود نظام مالي يدعم التحول الإلكتروني.	3.08	1.244	متوسطة
3	تخصيص الموارد المالية بشكل مناسب لتطوير التقنية.	3.13	1.286	متوسطة
4	وجود حوافز مالية لتشجيع استخدام الأنظمة الإلكترونية.	3.05	1.369	متوسطة
5	متابعة التكاليف المالية المرتبطة بتطبيق الإدارة الإلكترونية.	3.10	1.273	متوسطة
6	سهولة الحصول على التمويل اللازم لتطوير الأنظمة الإلكترونية.	3.01	1.262	متوسطة
7	توفير تدريب مالي لدعم الجوانب المحاسبية الإلكترونية	3.03	1.254	متوسطة
	المتوسط العام	3.08	1.187	متوسطة

تشير نتائج الجدول (15) إلى أن أفراد العينة يتفوقون بدرجة متوسطة على توفر المتطلبات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث بلغ المتوسط العام (3.08) والانحراف المعياري (1.187). وتوضح النتائج أن الميزانية المخصصة للإدارة الإلكترونية تُعد متوسطة التوفر وفق رأي المشاركين، إذ بلغ المتوسط (3.16) والانحراف المعياري (1.247)، مما يشير إلى وجود بعض التحديات في التمويل. كما أظهرت النتائج أن النظام المالي الداعم للتحول الإلكتروني حصل على متوسط (3.08) وانحراف معياري (1.244)، مما يعكس الحاجة إلى تعزيز الدعم المالي للإدارة الإلكترونية. كذلك، كان تخصيص الموارد المالية لتطوير التقنية بمستوى متوسط بمتوسط (3.13) وانحراف معياري (1.286). بالإضافة إلى ذلك، أظهرت النتائج أن الحوافز المالية لتشجيع استخدام الأنظمة الإلكترونية تُعد محدودة، حيث بلغ المتوسط (3.05) والانحراف المعياري (1.369). أما متابعة التكاليف المالية المرتبطة بتطبيق الإدارة

الإلكترونية فقد حصلت على متوسط (3.10) وانحراف معياري (1.273)، مما يشير إلى وجود متابعة متوسطة لهذه التكاليف، كما سجلت سهولة الحصول على التمويل اللازم لتطوير الأنظمة الإلكترونية أدنى متوسط (3.01) مع انحراف معياري (1.262)، مما يدل على تحديات في تأمين التمويل الكافي. وأخيراً، حصل توفير التدريب المالي لدعم الجوانب المحاسبية الإلكترونية على متوسط (3.03) وانحراف معياري (1.254)، مما يعكس الحاجة إلى مزيد من التدريب المالي لتعزيز كفاءة استخدام الأنظمة الإلكترونية.

بشكل عام، تعكس هذه النتائج وجود تحديات مالية تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية، بما في ذلك الحاجة إلى ميزانية كافية ونظام مالي داعم، بالإضافة إلى تخصيص الموارد المالية بشكل مناسب وتوفير الحوافز المالية والتدريب المالي لدعم الجوانب المحاسبية الإلكترونية، مما يشير إلى ضرورة تحسين هذه الجوانب لتحقيق تطبيق ناجح للإدارة الإلكترونية.

3 - المتطلبات الأمنية

جدول (16): إجابات أفراد العينة على الفقرات المتعلقة بمتطلبات الإدارة الإلكترونية من حيث المتطلبات

الأمنية

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاتفاق
1	توفر نظام أمني لحماية البيانات الإلكترونية.	3.42	1.151	مرتفعة
2	وجود سياسات واضحة لحماية الخصوصية.	3.36	1.110	متوسطة
3	متابعة مستمرة لتأمين الأنظمة من الهجمات الإلكترونية.	3.33	1.213	متوسطة
4	وجود فريق مختص بأمن المعلومات في المؤسسة.	3.32	1.162	متوسطة
5	استخدام تقنيات حديثة لحماية البيانات.	3.39	1.154	متوسطة
6	توعية المستخدمين بأهمية الأمن الإلكتروني.	3.50	1.130	مرتفعة
7	وجود إجراءات طوارئ في حال اختراق الأنظمة الإلكترونية.	3.29	1.196	متوسطة
	المتوسط العام	3.37	1.030	متوسطة

تشير نتائج الجدول (16) إلى أن أفراد العينة لديهم مستوى اتفاق متوسط بشأن توفر المتطلبات الأمنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث بلغ المتوسط العام (3.37) والانحراف المعياري (1.030). وتوضح النتائج أن نظام الأمن لحماية البيانات الإلكترونية حصل على متوسط (3.42) وانحراف معياري (1.151)، مما يشير إلى إدراك المشاركين لأهمية تأمين البيانات، كما أظهرت النتائج أن سياسات حماية الخصوصية جاءت بمستوى متوسط، حيث بلغ المتوسط (3.36) والانحراف المعياري (1.110)، مما يدل على الحاجة إلى تعزيز وضوح هذه

السياسات لضمان حماية أكبر للبيانات. أما المتابعة المستمرة لتأمين الأنظمة من الهجمات الإلكترونية فقد حصلت على متوسط (3.33) وانحراف معياري (1.213)، مما يعكس أهمية زيادة الجهود في هذا الجانب، كما أظهرت النتائج أن توفر فريق مختص بأمن المعلومات في المؤسسة جاء بمستوى متوسط، حيث بلغ المتوسط (3.32) والانحراف المعياري (1.162)، مما يشير إلى ضرورة تعزيز الكفاءات الأمنية المتخصصة، كذلك بلغ متوسط استخدام التقنيات الحديثة لحماية البيانات (3.39) مع انحراف معياري (1.154)، مما يشير إلى توفر هذه التقنيات بدرجة متوسطة مع إمكانية تحسينها، ومن جهة أخرى سجلت توعية المستخدمين بأهمية الأمن الإلكتروني أعلى متوسط (3.50) مع انحراف معياري (1.130)، مما يدل على اهتمام واضح بتثقيف الأفراد حول المخاطر الأمنية. ومع ذلك، فإن إجراءات الطوارئ في حال اختراق الأنظمة الإلكترونية حصلت على أدنى متوسط (3.29) مع انحراف معياري (1.196)، مما يشير إلى الحاجة إلى تعزيز خطط الطوارئ والاستجابة للحوادث الأمنية.

بشكل عام، تعكس هذه النتائج وجود نظام أمني نسبي لحماية البيانات الإلكترونية وتوعية المستخدمين بأهمية الأمن الإلكتروني، إلا أنها تشير أيضاً إلى وجود حاجة لتحسين السياسات والإجراءات الأمنية لمواجهة التحديات المرتبطة بالأمن الإلكتروني بشكل أكثر فعالية.

4 - المتطلبات التقنية

جدول (17): إجابات أفراد العينة على الفقرات المتعلقة بمتطلبات الإدارة الإلكترونية من حيث المتطلبات التقنية

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاتفاق
1	توفر بنية تحتية تقنية داعمة للإدارة الإلكترونية.	3.52	0.960	مرتفعة
2	تحديث مستمر للأنظمة الإلكترونية المستخدمة.	3.56	0.986	مرتفعة
3	توفر برامج وتطبيقات متطورة لدعم العمل الإلكتروني.	3.65	0.942	مرتفعة
4	توفر الإنترنت بشكل مستقر وسريع.	3.75	1.078	مرتفعة
5	وجود فريق تقني مؤهل لدعم الأنظمة الإلكترونية.	3.72	0.983	مرتفعة
6	توفر خدمات دعم فني على مدار الساعة.	3.38	1.088	متوسطة
7	قابلية الأنظمة الإلكترونية للتكامل مع أنظمة أخرى	3.45	0.973	مرتفعة
	المتوسط العام	3.58	0.799	مرتفعة

تشير نتائج الجدول (17) إلى أن أفراد العينة لديهم مستوى اتفاق مرتفع بشأن توفر المتطلبات التقنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث بلغ المتوسط العام (3.58) والانحراف المعياري (0.799). وتعكس هذه النتائج إدراك المشاركين لأهمية البنية التحتية التقنية الداعمة،

حيث حصلت هذه الفقرة على متوسط (3.52) وانحراف معياري (0.960)، مما يدل على توفر مستوى جيد من الأساسيات التقنية في المؤسسة. كما أظهرت النتائج أن هناك تحديًا مستمرًا للأنظمة الإلكترونية المستخدمة، حيث بلغ المتوسط (3.56) والانحراف المعياري (0.986)، مما يشير إلى وجود جهود للحفاظ على الحداثة التقنية. بالإضافة إلى ذلك، حصلت البرامج والتطبيقات المتطورة الداعمة للعمل الإلكتروني على متوسط (3.65) وانحراف معياري (0.942)، مما يدل على توفر أدوات تقنية متقدمة تعزز من كفاءة الإدارة الإلكترونية. وسجل توفر الإنترنت بشكل مستقر وسريع أعلى متوسط في الجدول (3.75) مع انحراف معياري (1.078)، مما يشير إلى إدراك أهمية الاتصال الجيد في دعم العمليات الإلكترونية. كما حصل توفر فريق تقني مؤهل لدعم الأنظمة الإلكترونية على متوسط مرتفع (3.72) وانحراف معياري (0.983)، مما يعكس أهمية الموارد البشرية المتخصصة في نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية. من ناحية أخرى، كانت خدمات الدعم الفني على مدار الساعة أقل الفترات تقييمًا ضمن المتطلبات التقنية، حيث حصلت على متوسط (3.38) وانحراف معياري (1.088)، مما يشير إلى وجود حاجة لتعزيز خدمات الدعم الفني لضمان استمرارية العمليات الإلكترونية دون انقطاع. كما حصلت قابلية الأنظمة الإلكترونية للتكامل مع أنظمة أخرى على متوسط (3.45) وانحراف معياري (0.973)، مما يعكس توفر مستوى جيد من التوافق بين الأنظمة، لكنه قد يتطلب مزيدًا من التطوير.

تعكس هذه النتائج توفر بنية تحتية تقنية داعمة وتحديث مستمر للأنظمة الإلكترونية، بالإضافة إلى وجود برامج وتطبيقات متطورة وفريق تقني مؤهل، مما يساهم في تعزيز فعالية الإدارة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية. بالرغم من ذلك، هناك بعض الجوانب التي يمكن تحسينها، مثل تعزيز خدمات الدعم الفني وضمان تكامل الأنظمة بشكل أكثر كفاءة لضمان تجربة رقمية سلسة وفعالة.

5 - المتطلبات البشرية

جدول (18): إجابات أفراد العينة على الفقرات المتعلقة بمتطلبات الإدارة الإلكترونية من حيث المتطلبات

البشرية

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاتفاق
1	تحقق الإدارة الإلكترونية سرعة في تقديم الخدمات التعليمية أعضاء هيئة التدريس.	3.65	0.956	مرتفعة
2	تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين دقة المعلومات المقدمة	3.71	0.895	مرتفعة
3	تتيح الإدارة الإلكترونية تواصلًا فعالًا بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.	3.70	1.039	مرتفعة
4	توفر الإدارة الإلكترونية إمكانية متابعة الأداء الأكاديمي بسهولة.	3.69	1.059	مرتفعة
5	تقلل الإدارة الإلكترونية من الأخطاء الإدارية في الخدمات التعليمية.	3.64	0.984	مرتفعة
6	تزيد الإدارة الإلكترونية من رضا أعضاء هيئة التدريس.	3.75	0.982	مرتفعة
7	تسهم الإدارة الإلكترونية في تحسين سمعة المؤسسة التعليمية.	3.71	0.978	مرتفعة
	المتوسط العام	3.69	0.880	مرتفعة

تشير نتائج الجدول (18) إلى أن أفراد العينة لديهم مستوى اتفاق مرتفع بشأن توفر المتطلبات البشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث بلغ المتوسط العام (3.69) والانحراف المعياري (0.880). وتوضح النتائج أن الإدارة الإلكترونية تحقق سرعة في تقديم الخدمات التعليمية لأعضاء هيئة التدريس، حيث حصلت هذه الفقرة على متوسط (3.65) وانحراف معياري (0.956)، مما يعكس دور التحول الرقمي في تحسين كفاءة العمليات الأكاديمية. كما أظهرت النتائج أن الإدارة الإلكترونية تساهم في تحسين دقة المعلومات المقدمة، حيث بلغ المتوسط (3.71) والانحراف المعياري (0.895)، مما يدل على تقليل الأخطاء وتعزيز موثوقية البيانات، بالإضافة إلى ذلك حصلت فعالية التواصل بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس من خلال الإدارة الإلكترونية على متوسط (3.70) وانحراف معياري (1.039)، مما يشير إلى دور الأنظمة الرقمية في تسهيل التفاعل الأكاديمي، كما تم الإبلاغ عن أن الإدارة الإلكترونية توفر إمكانية متابعة الأداء الأكاديمي بسهولة، حيث بلغ المتوسط (3.69) والانحراف المعياري (1.059)، مما يدل على دورها في تسهيل الوصول إلى البيانات الأكاديمية وتحليلها. أما من

ناحية تقليل الأخطاء الإدارية في الخدمات التعليمية، فقد حصلت هذه الفقرة على متوسط (3.64) وانحراف معياري (0.984)، مما يعكس تأثير الإدارة الإلكترونية في تحسين دقة العمليات الإدارية وتقليل الأخطاء البشرية، كما أظهرت النتائج أن الإدارة الإلكترونية تزيد من رضا أعضاء هيئة التدريس، حيث بلغ المتوسط (3.75) والانحراف المعياري (0.982)، وهو أعلى متوسط مسجل في الجدول، مما يشير إلى إدراكهم للفوائد التي تقدمها الإدارة الإلكترونية في تيسير مهامهم الأكاديمية والإدارية. أخيراً، حصلت مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين سمعة المؤسسة التعليمية على متوسط (3.71) وانحراف معياري (0.978)، مما يدل على تأثيرها الإيجابي في تعزيز جودة الخدمات التعليمية وزيادة التنافسية المؤسسية.

بشكل عام، تعكس هذه النتائج أن المتطلبات البشرية للإدارة الإلكترونية متوفرة بدرجة مرتفعة، مما يشير إلى وعي أعضاء هيئة التدريس بفوائدها في تحسين جودة الخدمات التعليمية، وتعزيز رضاهم الوظيفي، وتقليل الأخطاء الإدارية، وهو ما يدعم التوجه نحو التحول الرقمي في المؤسسات التعليمية.

ثانياً: مدى اتفاق إجابات أفراد العينة على فقرات أبعاد تحسين جودة الخدمات التعليمية

جدول (19): إجابات أفراد العينة على الفقرات المتعلقة بمستوى تحسين جودة الخدمات التعليمية

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاتفاق
1	هل تشعر بوجود دور للإدارة الإلكترونية في تحسين سرعة الخدمات التعليمية.	3.65	0.928	مرتفعة
2	هل تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين دقة المعلومات المقدمة للطلاب.	3.67	0.916	مرتفعة
3	هل للإدارة الإلكترونية دور في تحسين التواصل الفعال بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.	3.63	0.945	مرتفعة
4	توفر الإدارة الإلكترونية إمكانية متابعة الأداء الأكاديمي بسهولة.	3.65	1.073	مرتفعة
5	تقلل الإدارة الإلكترونية من الأخطاء الإدارية في الخدمات التعليمية مما قد يحسن من الخدمات التعليمية.	3.59	0.950	مرتفعة
6	تسهم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات مما قد يحقق رضا أعضاء هيئة التدريس.	3.82	0.928	مرتفعة
7	تسهم الإدارة الإلكترونية في الرفع من سمعة المؤسسة التعليمية عن طريق تحسين مستوى جودة الخدمات التعليمية	3.79	0.929	مرتفعة

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاتفاق
8	تتيح الإدارة الإلكترونية إمكانية الوصول إلى المعلومات الأكاديمية بسهولة الأمر الذي قد يحسن من جودة الخدمات التعليمية.	3.79	0.893	مرتفعة
9	تدعم الإدارة الإلكترونية الشفافية في العمليات الإدارية والتعليمية مما قد يحسن من جودة خدماتها التعليمية.	3.94	0.912	مرتفعة
10	تعزز الإدارة الإلكترونية من كفاءة العمليات الأكاديمية والإدارية وبالتالي تحسن جودة الخدمات التعليمية.	3.92	0.959	مرتفعة
11	تسهل الإدارة الإلكترونية عملية تسجيل المواد الدراسية للطلاب لتحسين جودة خدماتها التعليمية.	4.04	0.865	مرتفعة
12	تساعد الإدارة الإلكترونية في تحسين سرعة اتخاذ القرارات الأكاديمية.	3.92	1.000	مرتفعة
13	توفر الإدارة الإلكترونية قنوات للتغذية الراجعة بين الطلاب والإدارة.	3.82	0.933	مرتفعة
14	تسهم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة المحتوى التعليمي الإلكتروني.	3.82	1.035	مرتفعة
15	تعزز الإدارة الإلكترونية من استخدام التكنولوجيا في العملية التعليمية.	3.72	1.022	مرتفعة
	المتوسط العام	3.78	0.807	مرتفعة

تشير نتائج الجدول (19) إلى أن أفراد العينة لديهم مستوى اتفاق مرتفع بشأن دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات التعليمية، حيث بلغ المتوسط العام (3.78) والانحراف المعياري (0.807). ويدل هذا على إدراك واضح لأهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين مختلف جوانب الخدمات التعليمية، على سبيل المثال تم الإشارة إلى أن الإدارة الإلكترونية تسهم في تحسين سرعة تقديم الخدمات التعليمية (متوسط = 3.65، انحراف معياري = 0.928) وتحسين دقة المعلومات المقدمة للطلاب (متوسط = 3.67، انحراف معياري = 0.916)، مما يعكس إدراك المشاركين لدور التكنولوجيا في تسريع وتيسير تقديم الخدمات. كما أظهرت النتائج أن الإدارة الإلكترونية تساهم في تحسين التواصل الفعال بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس (متوسط = 3.63، انحراف معياري = 0.945) وتعزز إمكانية متابعة الأداء الأكاديمي بسهولة (متوسط = 3.65، انحراف معياري = 1.073). بالإضافة إلى ذلك، تشير النتائج إلى أن الإدارة الإلكترونية تساعد في تقليل الأخطاء الإدارية، وهو ما قد يساهم في تحسين الخدمات التعليمية بشكل عام

(متوسط = 3.59، انحراف معياري = 0.950)، كما تم التأكيد على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات التعليمية، مما يحقق رضا أعضاء هيئة التدريس (متوسط = 3.82، انحراف معياري = 0.928) ويعزز سمعة المؤسسة التعليمية (متوسط = 3.79، انحراف معياري = 0.929)، ومن جهة أخرى أظهرت النتائج أن الإدارة الإلكترونية تسهم في تسهيل الوصول إلى المعلومات الأكاديمية، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات التعليمية (متوسط = 3.79، انحراف معياري = 0.893). كما أشار المشاركون إلى أن الإدارة الإلكترونية تدعم الشفافية في العمليات الإدارية والتعليمية (متوسط = 3.94، انحراف معياري = 0.912) وتعزز من كفاءة العمليات الأكاديمية والإدارية (متوسط = 3.92، انحراف معياري = 0.959)، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات التعليمية. وأظهرت النتائج أيضاً أن الإدارة الإلكترونية تسهل عملية تسجيل المواد الدراسية (متوسط = 4.04، انحراف معياري = 0.865) وتساهم في تسريع اتخاذ القرارات الأكاديمية (متوسط = 3.92، انحراف معياري = 1.000). كما أظهرت الفقرات المتعلقة بالتغذية الراجعة وتحسين المحتوى التعليمي الإلكتروني والزيادة في استخدام التكنولوجيا في العملية التعليمية (مستويات اتفاق مرتفعة مع متوسطات تتراوح بين 3.72 و 3.82).

بشكل عام، تعكس هذه النتائج الدور المحوري للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات التعليمية وتعزيز رضا أعضاء هيئة التدريس، مما يعزز من سمعة المؤسسة الأكاديمية ويزيد من فاعلية العملية التعليمية برمتها.

ثالثاً: اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات:

قبل البدء باختبار الفرضيات لابد من إخضاع البيانات للتحليل للتأكد من أن هذه البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا، وللوقوف على ذلك تم استخدام اختبار (كولموكوروف سميرنوف) Kolmogorov-Smirnov، وعلى أساس الفرضية التالية:

الفرضية الصفرية: البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي.

الفرضية البديلة: البيانات لا تخضع للتوزيع الطبيعي

جدول (20): نتائج اختبار Kolmogorov-Smirnov

المعنوية المشاهدة	Kolmogorov- Smirnov	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	البعد
0.114	0.180	0.923	3.47	المتطلبات الإدارية
0.115	0.173	1.187	3.08	المتطلبات المالية
0.177	0.160	1.030	3.37	المتطلبات الأمنية
0.198	0.145	0.799	3.58	المتطلبات التقنية
0.200	0.112	0.880	3.69	المتطلبات البشرية
0.200	0.114	0.807	3.78	تحسين جودة الخدمات التعليمية

يُستخدم اختبار Kolmogorov-Smirnov لفحص مدى اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي، وهو أمر مهم للغاية قبل إجراء التحليلات الإحصائية المعلمية، وتشير نتائج الجدول (20) إلى أن قيم مستوى المعنوية المشاهدة لكل الأبعاد أكبر من 0.05، مما يعني عدم رفض الفرضية الصفرية وبالتالي فإن البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي، مما يسمح باستخدام أساليب التحليل الإحصائي المعلمي في اختبار فرضيات الدراسة. جميع قيم المعنوية المشاهدة (p-values) تشير إلى أن المتغيرات تتبع التوزيع الطبيعي، مما يعزز إمكانية استخدام الاختبارات المعلمية في التحليلات اللاحقة. فيما يتعلق بالمتوسطات الحسابية، حصلت "تحسين جودة الخدمات التعليمية" على أعلى متوسط (3.78، مستوى مرتفع)، تلتها "المتطلبات البشرية" (3.69، مستوى مرتفع)، بينما سجلت "المتطلبات المالية" أدنى متوسط (3.08، مستوى متوسط)، ومن حيث التشتت أظهرت المتطلبات المالية أعلى تشتت (انحراف معياري 1.187)، بينما أظهرت المتطلبات التقنية أقل تشتت (انحراف معياري 0.799)، يُظهر هذا أن هناك إجماعاً أكبر على أهمية جودة الخدمات التعليمية والمتطلبات البشرية، بينما يتواجد تباين أكبر في الآراء حول المتطلبات المالية، مما قد يعكس اختلافاً في تقييم كفاية الموارد المالية المتاحة، ومن الناحية الإحصائية، فإن صلاحية البيانات لإجراء اختبارات معلمية مثل تحليل الانحدار، ANOVA، أو اختبار T، يمكن من استخلاص استنتاجات أكثر قوة حول العلاقات بين المتغيرات، وهذه النتائج تشير إلى أن المؤسسة تواجه تحديات أكبر في الجوانب المالية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، بينما تمتلك نقاط قوة في الموارد البشرية والجوانب التقنية، ومن منظور اقتصادي، يمكن اقتراح إعادة تخصيص الموارد لتحقيق التوازن المطلوب بين جميع أبعاد التحول الإلكتروني.

اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات الإدارة الإلكترونية من حيث الأبعاد (الإدارية ،المالية ،الأمنية ،التقنية ،البشرية) في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسات التعليمية محل الدراسة.

لاختبار الفرضية أعلاه، يتم أولاً اختبار الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى:

الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات الإدارية في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسات التعليمية محل الدراسة.

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات الإدارية في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسات التعليمية محل الدراسة.

لاختبار هذه الفرضية، تم استخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط، حيث كانت النتائج كما مبينة في الجدول أدناه:

جدول (21): نتائج اختبار دور المتطلبات الإدارية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات التعليمية

المتغير	معامل الانحدار	قيم اختبار t	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	معامل التحديد
المتطلبات الإدارية ودورها في تحسين جودة الخدمات التعليمية	0.507	8.742	0.580	< 0.001	0.336

تشير نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى، التي تختبر دور المتطلبات الإدارية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات التعليمية، إلى أن هناك دلالة إحصائية قوية على تأثير المتطلبات الإدارية في تحسين الجودة. فقد أظهرت نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط أن معامل الانحدار بلغ (0.507) ، وهو ما يعني أن المتطلبات الإدارية تسهم بشكل إيجابي في تحسين جودة الخدمات التعليمية، بالإضافة إلى أنه أظهرت القيم الإحصائية أن قيمة اختبار (t) كانت (8.742)، مما يدل على أن التأثير ذو دلالة إحصائية قوية ($p < 0.001$)، بالنسبة إلى معامل الارتباط بيرسون (0.580)، فإنه يشير إلى وجود علاقة متوسطة ذات دلالة إحصائية بين

المتطلبات الإدارية وجودة الخدمات التعليمية، كما أن معامل التحديد (0.336) يشير إلى أن حوالي (33.6%) من التباين في تحسين جودة الخدمات التعليمية يمكن تفسيره بناءً على المتطلبات الإدارية، مما يعكس تأثيراً معتدلاً ولكن ذو أهمية.

وبناءً على هذه النتائج، يمكن رفض الفرضية الصفرية، مما يعزز قبول الفرضية البديلة التي تشير إلى أن المتطلبات الإدارية للإدارة الإلكترونية تلعب دوراً ذو دلالة إحصائية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات التعليمية.

الفرضية الفرعية الثانية:

الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات المالية في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسات التعليمية محل الدراسة.

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات المالية في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسات التعليمية محل الدراسة.

لاختبار هذه الفرضية، تم استخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط، حيث كانت النتائج كما مبينة في الجدول أدناه:

جدول (22): نتائج اختبار دور المتطلبات المالية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات

التعليمية

المتغير	معامل الانحدار	قيم اختبار t	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	معامل التحديد
المتطلبات المالية ودورها في تحسين جودة الخدمات التعليمية	0.431	10.069	0.634	< 0.001	0.402

تشير نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية، التي تختبر دور المتطلبات المالية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات التعليمية، إلى وجود دلالة إحصائية قوية على تأثير المتطلبات المالية في تحسين الجودة. فقد أظهرت نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط أن معامل الانحدار بلغ 0.431، مما يشير إلى أن المتطلبات المالية تسهم بشكل إيجابي في تحسين جودة الخدمات التعليمية. علاوة على ذلك، أظهرت القيم الإحصائية أن قيمة اختبار T كانت 10.069، مما يوضح أن التأثير ذو دلالة إحصائية قوية ($p < 0.001$)، أما بالنسبة إلى معامل

الارتباط بيرسون (0.634)، فهو يشير إلى علاقة قوية بين المتطلبات المالية وجودة الخدمات التعليمية، مما يعكس التأثير الكبير للموارد المالية في تحسين جودة هذه الخدمات، كما أن معامل التحديد (0.402) يشير إلى أن حوالي 40.2% من التباين في تحسين جودة الخدمات التعليمية يمكن تفسيره بناءً على المتطلبات المالية، وهو تأثير ملحوظ ومهم.

بناءً على هذه النتائج، يمكن رفض الفرضية الصفرية، وبالتالي قبول الفرضية البديلة التي تشير إلى أن المتطلبات المالية للإدارة الإلكترونية تلعب دوراً ذو دلالة إحصائية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات التعليمية.

الفرضية الفرعية الثالثة:

الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات الأمنية في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسات التعليمية محل الدراسة.

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات الأمنية في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسات التعليمية محل الدراسة.

لاختبار هذه الفرضية، تم استخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط، حيث كانت النتائج كما مبينة في الجدول أدناه:

جدول (23): نتائج اختبار دور المتطلبات الأمنية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات

التعليمية

معامل التحديد	مستوى الدلالة	معامل ارتباط بيرسون	قيم اختبار T	معامل الانحدار	المتغير
0.386	< 0.001	0.625	9.830	0.490	المتطلبات الأمنية ودورها في تحسين جودة الخدمات التعليمية

تشير نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة، التي تختبر دور المتطلبات الأمنية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات التعليمية، إلى وجود دلالة إحصائية قوية على تأثير المتطلبات الأمنية في تحسين الجودة، فقد أظهرت نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط أن معامل الانحدار بلغ 0.490، مما يدل على أن المتطلبات الأمنية تسهم بشكل إيجابي في تحسين جودة الخدمات التعليمية، كما أظهرت القيم الإحصائية أن قيمة اختبار T كانت 9.830، مما يشير إلى أن التأثير ذو دلالة إحصائية قوية ($p < 0.001$)، أما بالنسبة إلى معامل الارتباط

بيرسون (0.625)، فإنه يشير إلى علاقة قوية بين المتطلبات الأمنية وجودة الخدمات التعليمية، مما يبرز أهمية توفير بيئة آمنة لحماية البيانات والمعلومات في تحسين تجربة التعليم، كما أن معامل التحديد (0.386) يشير إلى أن حوالي 38.6% من التباين في تحسين جودة الخدمات التعليمية يمكن تفسيره بناءً على المتطلبات الأمنية، مما يعكس تأثيراً مهماً في هذا السياق. بناءً على هذه النتائج، يمكن رفض الفرضية الصفرية، مما يعزز قبول الفرضية البديلة التي تشير إلى أن المتطلبات الأمنية للإدارة الإلكترونية تلعب دوراً ذا دلالة إحصائية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات التعليمية.

الفرضية الفرعية الرابعة:

الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات التقنية في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسات التعليمية محل الدراسة.

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات البشرية في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسات التعليمية محل الدراسة.

لاختبار هذه الفرضية، تم استخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط، حيث كانت النتائج كما مبينة في الجدول أدناه:

جدول (24): نتائج اختبار دور المتطلبات التقنية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات

التعليمية

المتغير	معامل الانحدار	قيم اختبار T	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	معامل التحديد
المتطلبات التقنية ودورها في تحسين جودة الخدمات التعليمية	0.511	7.205	0.506	< 0.001	0.256

تشير نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة، التي تختبر دور المتطلبات التقنية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات التعليمية، إلى وجود دلالة إحصائية قوية على تأثير المتطلبات التقنية في تحسين الجودة، فقد أظهرت نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط أن معامل الانحدار بلغ 0.511، مما يدل على أن المتطلبات التقنية تسهم بشكل إيجابي في تحسين جودة الخدمات التعليمية، كما أظهرت القيم الإحصائية أن قيمة اختبار t كانت 7.205، مما يشير إلى أن التأثير ذو دلالة إحصائية قوية ($p < 0.001$)، أما بالنسبة إلى معامل الارتباط بيرسون (0.506)، فإنه يشير إلى وجود علاقة متوسطة إلى قوية بين المتطلبات التقنية وجودة

الخدمات التعليمية، مما يعكس أهمية البنية التحتية التقنية في تحسين فعالية التعليم وتقديم الخدمات. ومعامل التحديد (0.256) يشير إلى أن حوالي 25.6% من التباين في تحسين جودة الخدمات التعليمية يمكن تفسيره بناءً على المتطلبات التقنية، مما يعكس تأثيراً معتدلاً.

بناءً على هذه النتائج، يمكن رفض الفرضية الصفرية، مما يعزز قبول الفرضية البديلة التي تشير إلى أن المتطلبات التقنية للإدارة الإلكترونية تلعب دوراً ذا دلالة إحصائية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات التعليمية.

الفرضية الفرعية الخامسة:

الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات البشرية في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسات التعليمية محل الدراسة.

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات البشرية في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسات التعليمية محل الدراسة.

ولاختبار هذه الفرضية، تم استخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط، حيث كانت النتائج كما مبينة في الجدول أدناه:

جدول (25): نتائج اختبار دور المتطلبات البشرية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات التعليمية

المتغير	معامل الانحدار	قيم اختبار T	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	معامل التحديد
المتطلبات البشرية ودورها في تحسين جودة الخدمات التعليمية	0.748	17.297	0.815	< 0.001	0.665

تشير نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة، التي تختبر دور المتطلبات البشرية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات التعليمية، إلى وجود دلالة إحصائية قوية على تأثير المتطلبات البشرية في تحسين الجودة. فقد أظهرت نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط أن معامل الانحدار بلغ 0.748، مما يدل على أن المتطلبات البشرية تسهم بشكل إيجابي وقوي في تحسين جودة الخدمات التعليمية. كما أظهرت القيم الإحصائية أن قيمة اختبار t كانت 17.297، مما يشير إلى أن التأثير ذو دلالة إحصائية قوية جداً ($p < 0.001$)، أما بالنسبة إلى معامل الارتباط بيرسون (0.815)، فإنه يشير إلى وجود علاقة قوية جداً بين المتطلبات البشرية وجودة الخدمات التعليمية، مما يعكس أهمية الكوادر البشرية في تعزيز جودة العملية التعليمية.

كما أن معامل التحديد (0.665) يشير إلى أن حوالي 66.5% من التباين في تحسين جودة الخدمات التعليمية يمكن تفسيره بناءً على المتطلبات البشرية، وهو تأثير قوي جدًا. بناءً على هذه النتائج، يمكن رفض الفرضية الصفرية، مما يعزز قبول الفرضية البديلة التي تشير إلى أن المتطلبات البشرية للإدارة الإلكترونية تلعب دورًا ذا دلالة إحصائية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات التعليمية.

اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

الفرضية الصفرية: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين آراء أفراد عينة الدراسة حول دور متطلبات الإدارة الإلكترونية الناجحة في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية محل الدراسة.

الفرضية البديلة: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين آراء أفراد عينة الدراسة حول دور متطلبات الإدارة الإلكترونية الناجحة في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية محل الدراسة.

لاختبار هذه الفرضية، تم استخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط، حيث كانت النتائج كما مبينة في الجدول أدناه:

جدول (26): نتائج اختبار دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات

التعليمية وفقاً لآراء المبحوثين

المتغير	معامل الانحدار	قيم اختبار t	مستوى الدلالة	معامل الارتباط المتعدد	معامل التحديد
الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات التعليمية	0.713	13.291	< 0.001	0.734	0.539

تشير نتائج اختبار الفرضية الرئيسية، التي تختبر دور الإدارة الإلكترونية الناجحة في تحسين جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات التعليمية، إلى وجود دلالة إحصائية قوية على تأثير الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات التعليمية، فقد أظهرت نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط أن معامل الانحدار بلغ 0.713، مما يشير إلى أن الإدارة الإلكترونية تسهم بشكل إيجابي وقوي في تحسين جودة الخدمات التعليمية، كما أظهرت القيم الإحصائية أن قيمة اختبار T كانت 13.291، مما يدل على أن التأثير ذو دلالة إحصائية قوية ($p < 0.001$)، أما بالنسبة إلى معامل الارتباط المتعدد (0.734)، فهو يشير إلى وجود علاقة قوية بين الإدارة

الإلكترونية وجودة الخدمات التعليمية، مما يبرز أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين العملية التعليمية، كما أن معامل التحديد (0.539) يشير إلى أن حوالي 53.9% من التباين في تحسين جودة الخدمات التعليمية يمكن تفسيره بناءً على الإدارة الإلكترونية، مما يعكس تأثيراً قوياً ومهماً في هذا السياق.

بناءً على هذه النتائج، يمكن رفض الفرضية الصفرية، وبالتالي قبول الفرضية البديلة التي تشير إلى أن للإدارة الإلكترونية الناجحة دوراً ذا دلالة إحصائية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات التعليمية.

ملخص:

تظهر نتائج الدراسة أن للإدارة الإلكترونية الناجحة دوراً مهماً في تحسين جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات التعليمية، حيث كانت نتائج اختبار الفرضيات الفرعية والرئيسية دالة إحصائياً، فقد أظهرت الفرضيات الفرعية المتعلقة بالمتطلبات الإدارية، المالية، الأمنية، التقنية، والبشرية أن جميعها تسهم بشكل إيجابي في تحسين جودة الخدمات التعليمية، كما أظهرت الفرضيات الفرعية أن المتطلبات الإدارية، المالية، والأمنية والتقنية والبشرية جميعها تلعب أدواراً كبيرة في تعزيز الكفاءة وجودة الخدمات التعليمية. كانت نتائج اختبار دور المتطلبات الإدارية في تحسين جودة الخدمات التعليمية إيجابية، حيث أظهرت قيم الانحدار الخطي قيمة دالة إحصائية، وأكدت ذلك المعاملات الأخرى مثل معامل الارتباط ومعامل التحديد. كما أظهرت المتطلبات المالية أيضاً تأثيراً ملحوظاً على تحسين الجودة، حيث تم إثبات العلاقة القوية بين الموارد المالية والإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات التعليمية، وفي ما يخص المتطلبات الأمنية، كان التأثير إيجابياً أيضاً، مع ارتباط قوي بين تأمين البيانات والأنظمة وجودة الخدمات التعليمية، كما تم التأكد من دور المتطلبات التقنية في تحسين جودة الخدمات التعليمية، حيث أظهرت نتائج اختبار الانحدار وجود علاقة قوية بين توافر البنية التحتية التقنية وجودة الخدمات التعليمية. أما المتطلبات البشرية، فقد أظهرت نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة دوراً بالغ الأهمية، حيث كانت العلاقة بين تحسين جودة الخدمات التعليمية والكوادر البشرية قوية جداً، وأخيراً أكدت نتائج اختبار الفرضية الرئيسية أن للإدارة الإلكترونية الناجحة دوراً ذا دلالة إحصائية في تحسين جودة الخدمات التعليمية بشكل عام.

أولاً - النتائج

1- تبين من خلال نتائج التحليل بالجدول (14) أن إجابات أفراد العينة من أعضاء هيئة التدريس لديهم مستوى اتفاق مرتفع بشأن توفر بُعد المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعة، حيث بلغ المتوسط العام للإجابات (3.47) بانحراف معياري (0.923). ويدل ذلك على إدراك أعضاء هيئة التدريس لأهمية العوامل الإدارية في نجاح الإدارة الإلكترونية، وبالتالي تعكس هذه النتائج وجود رؤية واضحة وخطط إستراتيجية تدعم تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعة لتحسين جودة الخدمات التعليمية .

كما تشير نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى بالجدول (21) والتي تختبر دور المتطلبات الإدارية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات التعليمية، إلى أن هناك دلالة إحصائية قوية على تأثير المتطلبات الإدارية في تحسين جودة الخدمات التعليمية بالجامعة، فقد أظهرت نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط أن معامل الانحدار بلغ (0.507)، وهو ما يعني أن المتطلبات الإدارية للإدارة الإلكترونية تسهم بشكل إيجابي وتلعب دوراً ذو دلالة إحصائية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات التعليمية.

2- من خلال تحليل البيانات الإحصائية تشير النتائج بالجدول (15) أن إجابات الباحثين من أفراد العينة يتفقون بدرجة متوسطة على توفر المتطلبات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث بلغ المتوسط العام (3.08) والانحراف المعياري (1.187). وتوضح النتائج أن الميزانية المخصصة للإدارة الإلكترونية تُعد متوسطة التوفر وفق رأي المشاركين، إذ بلغ المتوسط (3.16) والانحراف المعياري (1.247)، مما يشير إلى وجود بعض التحديات في التمويل.

و تعكس هذه النتائج وجود تحديات مالية تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعة وفقاً لإجابات الباحثين ، الأمر الذي يتطلب الاهتمام أكثر بمتطلبات البُعد المالي لتحسين كافة الجوانب المتعلقة بالمتطلبات المالية بالجامعة لتحقيق تطبيق ناجح ومتميز للإدارة الإلكترونية يعمل على تحسين جودة الخدمات التعليمية.

كما تشير نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية بالجدول (22) والتي تختبر دور المتطلبات المالية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات التعليمية، إلى وجود دلالة إحصائية قوية على تأثير المتطلبات المالية في تحسين جودة الخدمات التعليمية بالجامعة، فقد

أظهرت نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط أن معامل الانحدار بلغ (0.431)، مما يشير إلى أن المتطلبات المالية للإدارة الإلكترونية تُسهم بشكل إيجابي وتلعب دوراً ذو دلالة إحصائية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

3- تبين من خلال نتائج التحليل الإحصائي بالجدول (16) أن إجابات المبحوثين من أفراد العينة لديهم مستوى اتفاق متوسط بشأن توفر المتطلبات الأمنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث بلغ المتوسط العام (3.37) والانحراف المعياري (1.030)، مما يشير إلى إدراك المشاركين لأهمية تأمين البيانات وحمايتها بشكل أكبر، الأمر الذي يتطلب تعزيز الكفاءات الأمنية المتخصصة و ضرورة زيادة الجهود لتعزيز خطط الطوارئ والاستجابة للحوادث الأمنية بكافة الجوانب لبعث المتطلبات الأمنية لتحقيق الدور الفعال للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسات التعليمية .

كما تشير نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة بالجدول (23) والتي تختبر دور المتطلبات الأمنية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات التعليمية، إلى وجود دلالة إحصائية قوية على تأثير المتطلبات الأمنية في تحسين جودة الخدمات التعليمية، فقد أظهرت نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط أن معامل الانحدار بلغ (0.490) ، مما يدل على أن المتطلبات الأمنية تُسهم بشكل إيجابي وتلعب دوراً ذو دلالة إحصائية في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسات التعليمية.

4- تشير نتائج الجدول (17) إلى أن إجابات المبحوثين من أفراد العينة لديهم مستوى اتفاق مرتفع بشأن توفر المتطلبات التقنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث بلغ المتوسط العام (3.58) والانحراف المعياري (0.799). وتعكس هذه النتائج إدراك المشاركين لأهمية البنية التحتية التقنية الداعمة، والمستوى الجيد من الأساسيات التقنية في الجامعة، الأمر الذي يعزز من كفاءة الإدارة الإلكترونية، وبالتالي يسهم في تعزيز وتحسين جودة الخدمات بالمؤسسات التعليمية.

كما تشير نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة بالجدول (24) والتي تختبر دور المتطلبات التقنية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات التعليمية، إلى وجود دلالة إحصائية قوية على تأثير المتطلبات التقنية في تحسين الجودة، فقد أظهرت نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط أن معامل الانحدار بلغ (0.511)، مما يدل على أن المتطلبات التقنية

تسهم بشكل إيجابي وتلعب دوراً ذو دلالة إحصائية في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسات التعليمية،

5- تشير نتائج الجدول (18) إلى أن إجابات المبحوثين من أعضاء هيئة التدريس لديهم مستوى اتفاق مرتفع بشأن توفر المتطلبات البشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث بلغ المتوسط العام (3.69) والانحراف المعياري (0.880). وتوضح النتائج أن الإدارة الإلكترونية تحقق سرعة في تقديم الخدمات التعليمية لأعضاء هيئة التدريس مما يدل على تأثيرها الإيجابي في تعزيز وتحسين جودة الخدمات التعليمية بالجامعة ، وتقليل الأخطاء الإدارية، وهو ما يدعم التوجه نحو الاعتماد على تفعيل الإدارة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية.

كما تشير نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة بالجدول (25) والتي تختبر دور المتطلبات البشرية في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسات التعليمية، إلى وجود دلالة إحصائية قوية على تأثير المتطلبات البشرية في تحسين الجودة. فقد أظهرت نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط أن معامل الانحدار بلغ (0.748)، مما يدل على أن المتطلبات البشرية تسهم بشكل إيجابي وقوي وتلعب دوراً ذو دلالة إحصائية في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسات التعليمية.

6 - تشير نتائج الجدول (19) إلى أن إجابات أفراد العينة من أعضاء هيئة التدريس لديهم مستوى اتفاق مرتفع بشأن دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات التعليمية بالجامعة، حيث بلغ المتوسط العام (3.78) والانحراف المعياري (0.807). وهذا يدل على إدراك واضح من قبل أعضاء هيئة التدريس لأهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين مختلف جوانب الخدمات التعليمية، حيث تعكس هذه النتائج الدور المحوري للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات التعليمية، مما يعزز من سمعة المؤسسة الأكاديمية ويزيد من فاعلية العملية التعليمية.

كما تشير نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية بالجدول (26) والتي تختبر آراء أفراد عينة الدراسة حول وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بشأن دور متطلبات الإدارة الإلكترونية الناجحة في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية، ومن خلال النتائج تبين وجود دلالة إحصائية قوية على تأثير الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات التعليمية، فقد أظهرت نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط أن معامل الانحدار بلغ (0.713) ، مما يشير إلى أن الإدارة الإلكترونية تسهم بشكل إيجابي وقوي في تحسين جودة الخدمات التعليمية، كما أظهرت القيم الإحصائية أن قيمة اختبار (T) كانت (13.291) مما يدل على أن التأثير ذو دلالة

إحصائية قوية ($p < 0.001$)، أما بالنسبة إلى معامل الارتباط المتعدد (0.734)، فهو يشير إلى وجود علاقة قوية بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات التعليمية، مما يبرز أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات بالمؤسسات التعليمية،

ثانياً - التوصيات

- 1- تعزيز الاستثمارات في البنية التحتية التقنية والبشرية ودعم الإدارة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية لتحسين السياسات والإجراءات الأمنية لمواجهة التحديات المرتبطة بالأمن الإلكتروني بشكل أكثر فعالية.
- 2- تخصيص ميزانيات مالية كافية لدعم التحول الرقمي وتوفير الأنظمة الإلكترونية اللازمة لتقديم خدمات إدارية، مالية، تقنية، تعليمية متميزة تلبية رغبات المستفيدين.
- 3- تطوير سياسات أمنية واضحة لحماية البيانات وتعزيز الحماية الإلكترونية داخل المؤسسات التعليمية.
- 4- تدريب الكوادر البشرية على استخدام الأنظمة الإلكترونية بشكل فعال لضمان تحقيق أقصى استفادة من الإدارة الإلكترونية والقضاء على الأمية الرقمية بين العاملين بالمؤسسات التعليمية.
- 5- تحسين التواصل بين جميع الأطراف المعنية، بما في ذلك الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والإدارة، من خلال الأنظمة الإلكترونية.
- 6- تشجيع المؤسسات التعليمية على تحديث الأنظمة الإلكترونية بشكل مستمر وتوفير الدعم الفني لتلبية احتياجات المستخدمين عبر الإدارة الإلكترونية.
- 7- توصي الدراسة بإجراء المزيد من الدراسات والأبحاث حول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات التعليمية وخاصة من وجهة نظر الطلاب والموظفين.

الإضافات العلمية لهذه الدراسة:

- 1- تعتبر الدراسة إضافة علمية من خلال توفير دراسة ميدانية حديثة تركز على تجربة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة تعليمية ليبية (كلية الاقتصاد بجامعة الزاوية)، نظرًا لقلّة الدراسات السابقة في هذا المجال في ليبيا، فإن هذه الدراسة تقدم رؤى قيمة حول التحديات والفرص الخاصة بالسياق الليبي.
- 2- تساهم الدراسة في فهم أعمق للعوامل التي تؤثر على نجاح الإدارة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية، من خلال تقييم المتطلبات الإدارية والمالية والأمنية والتقنية والبشرية، تقدم الدراسة رؤية شاملة ومتكاملة للعوامل التي يجب مراعاتها لضمان تحقيق أقصى استفادة من الإدارة الإلكترونية.
- 3- تقدم الدراسة مساهمة علمية من خلال تحديد العلاقة بين مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية ورضا أعضاء هيئة التدريس عن الخدمات المقدمة، هذه العلاقة توفر معلومات قيمة حول كيفية تأثير الإدارة الإلكترونية على تجربة أعضاء هيئة التدريس، وبالتالي على جودة الخدمات التعليمية.
- 4- تقدم الدراسة مجموعة من التوصيات العملية والموجهة التي يمكن للمؤسسات التعليمية الليبية الاستفادة منها لتحسين جودة الخدمات التعليمية من خلال الإدارة الإلكترونية، هذه التوصيات تشمل تعزيز الاستثمار في البنية التحتية التكنولوجية، وتوفير التدريب المستمر، وتطوير السياسات الأمنية، وتشجيع المشاركة والتفاعل بين جميع الأطراف المعنية.
- 5- تقدم الدراسة مساهمة علمية من خلال التركيز على وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في تقييم دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات التعليمية. هذا المنظور يساعد على فهم احتياجات وتوقعات هذه الفئة الهامة من المستخدمين، وبالتالي على تصميم وتنفيذ أنظمة إدارة إلكترونية تلبي هذه الاحتياجات.
- 6- أثبتت الدراسة أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يؤثر بشكل إيجابي على جودة الخدمات التعليمية وهذا ما يرفع من سمعة الجامعة ويحسن من تصنيفها وهذا سيعزز من فرص المؤسسة التعليمية على المدى الطويل.
- 7- يمكن أن تساهم الدراسة في إثراء النقاش حول أهمية التحول الرقمي في المؤسسات التعليمية الليبية، وتقديم رؤى قيمة حول كيفية تحقيق هذا التحول بنجاح لتعزيز جودة التعليم وتوفير بيئة تعليمية محفزة للابتكار والإبداع.

الخاتمة:

في ختام هذه الدراسة، التي استهدفت استجلاء دور الإدارة الإلكترونية الناجحة في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية، وبالأخص كلية الاقتصاد بجامعة الزاوية، نؤكد أن التحول الرقمي لم يعد ترفاً أو خياراً، بل ضرورة حتمية تفرضها متطلبات العصر، لقد أظهرت النتائج بما لا يدع مجالاً للشك أن تبني الإدارة الإلكترونية بشكل مدروس ومتكامل يسهم إسهاماً كبيراً في الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للطلاب وأعضاء هيئة التدريس على حد سواء، وإن تحقيق رؤية واضحة، وتوفير بنية تحتية تقنية متينة، وتأهيل الكوادر البشرية، واعتماد سياسات أمنية فعالة، وتخصيص الموارد المالية الكافية، ليست مجرد إجراءات فنية، بل هي استثمارات إستراتيجية تعزز من كفاءة العمليات التعليمية والإدارية، وتزيد من رضا المستفيدين، وترسخ لسمعة المؤسسة التعليمية كمؤسسة رائدة ومبتكرة، كما أن تسهيل التواصل، وتقديم المعلومات بدقة وسرعة، وتوفير الوقت والجهد، هي مكاسب مباشرة تنعكس إيجاباً على أداء الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، وتحفزهم على الإبداع والتميز، وإن التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية، مثل نقص الموارد أو ضعف الوعي التقني، لا تقلل من أهمية هذا التحول، بل تستدعي تضافر الجهود وتكاملها لتذليل هذه العقبات، وتهيئة البيئة المناسبة لازدهار الإدارة الإلكترونية وتحقيق كامل إمكاناتها، نأمل أن تكون هذه الدراسة بمثابة لبنة في صرح المعرفة، وأن تسهم في إثراء النقاش حول سبل تطوير التعليم العالي في ليبيا، وتحقيق التنمية المستدامة التي نصبو إليها جميعاً.

المراجع

أولاً- الكتب:

1. أحمد، محمد سمير. (2020) الإدارة الإلكترونية (الطبعة الأولى)، دار المسيرة، الأردن، عمان .
2. بدير، جمال يوسف. (2010). اتجاهات حديثة في إدارة المعرفة والمعلومات. دار كنوز المعرفة، مصر، القاهرة.
3. بن مرزوق، عنزة وآخرون. (2018). إدارة الموارد البشرية في عصر الإدارة الإلكترونية. الأردن، عمان: مركز الكتاب الأكاديمي.
4. حجازي، عبد الفتاح بيومي. (2004). الحكومة الإلكترونية ونظامها القانوني (الجزء الأول). دار الفكر الجامعي، الإسكندرية
5. حجازي، عبد الفتاح بيومي. (2008). الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح. دار الفكر الجامعي، الإسكندرية
6. الحراري، م حمد عبدالله (1992)، أصول القانون الإداري الليبي (الجزء الأول: تنظيم الإدارة الشعبية ووظائفها). المركز القومي للبحوث والدراسات العلمية.
7. الدرادكة، مأمون، الشبلي، طارق. (2002). الجودة في المنظمات الحديثة (الطبعة الأولى). دارالصفاء.
8. رضوان، محمد عبد الفتاح (2012)، الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية. الدار الكتب المصرية.
9. السالمي، علاء عبد الرزاق. (2006) الإدارة الإلكترونية (الطبعة 1). دارالأوائل.
10. الصميدعي، محمود جاسم، يوسف، ردينه عثمان. (2010)التسويق الإلكتروني (الطبعة الأولى). دارالمسيرة.
11. الصيرفي، محمد. (2007). راقب جودة منتجاتك. دار الفكر الجامعي.
12. عامر، طارق، عبد الرزاق. (2009). الإدارة الإلكترونية نماذج معاصرة (الطبعة الأولى). دارالسحابللنشر والتوزيع.
13. عقيلي، عمر. (2001). المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، دار وائل للنشر.

14. غنيم، أحمد محمد. (2004). الإدارة الإلكترونية: آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل. المكتبة العصرية.
15. كاضم، حمودخضير. (2002). إدارة الجودة وخدمة العملاء (الطبعة الأولى). دار المسير للنشر والتوزيع.
16. محمد، توفيق عبدالمحسن. (2006). قياس الجودة والقياس المقارن: أساليب حديثة في المعايير والمقاييس. دار الفكر العربي.
17. المحياوي، قاسم نايف علوان. (2009). إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو 9001:2000 (الطبعة الأولى). دارالثقافة.
18. نجم، نجم عبود. (2004). الإدارة الإلكترونية. دارالمريخ.
19. ياسين، سعدغالب. (2005). الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية: الإدارة العامة للطباعة والنشر. معهد الإدارة العامة.

ثانياً- الرسائل العلمية:

1. أبو سلامة، سليمان أسامة سليمان. (2017). الإدارة الإلكترونية وأثرها على المرفق العام في فلسطين (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الأزهر - غزة، كلية الحقوق.
2. بشير، محمد سليمان نايف. (2015). النفاذ الإلكتروني للقرار الإداري (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة عين شمس، كلية الحقوق.
3. الطالب، عادل أحمد. (2003). قياس جودة الخدمات البنكية المقدمة من قبل إدارات البنوك الإسلامية العاملة في المملكة الأردنية الهاشمية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة اليرموك، إربد، الأردن.
4. الطيب، عزوز محمد. (2017). تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء وتحسين المرفق العام (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، كلية الحقوق والعلوم السياسية.
5. العلاق، بشير. (2004). أساليب تعزيز الولاء لمزودي خدمات الاتصالات الخلوية في مجال خدمات الدعم على الخطو خارج الخط: دراسة ميدانية - تحليلية. الأردن.

6. مختار، حماد. (2007). تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الجزائر، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية .
7. المسعود، خليفة بن صالح بن خليفة. (2008). المتطلبات البشرية والمادية لتطبيق إدارة إلكترونية في المدارس الحكومية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة أم القرى، كلية التربية، قسم الإدارة التربوية و التخطيط.

ثالثاً- المجالات والدوريات:

1. بشير، محمد سليمان نايف. (2015). أثر التطور الإلكتروني على التصرفات القانونية للإدارة. مجلة جامعة الأزهر، غزة، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد 17، العدد (2).
2. جاب الله، حكيمة. (2018). تطبيقات الإدارة الإلكترونية للمرفق العام في الجزائر. بحث مقدم إلى المؤتمر الدولي حول النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني تحت إشراف كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة محمد بوضياف، جامعة الجزائر، 26-27 نوفمبر 2018.
3. الجهني، سعود. (2018). دور تحسين جودة الخدمات الأكاديمية باستخدام تكنولوجيا المعلومات في مؤسسات التعليم العالي. مجلة الابتكارات التعليمية، المجلد 11، العدد(4).
4. جودي، حيدر حمزة، & عبدالرحمن، فؤاد يوسف. (2011). تأثير الإدارة بالتجول في تطوير عمل الإدارة الإلكترونية. مجلة الإدارة والاقتصاد، المجلد 34، العدد (90).
5. حجاب، ياسين سناء، رحمانى، سناء. (2018). أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ الأساسية التي تحكم المرفق العام. بحث مقدم في المؤتمر العلمي الدولي حول النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني، 26-27 نوفمبر 2018، جامعة محمد بوضياف المسيلة، كلية الحقوق والعلوم السياسية.
6. الحسن، العوض أحمد محمد. (2010). الإدارة الإلكترونية: المفاهيم - السمات العناصر. ورقة مقدمة إلى المؤتمر العلمي الأول للإدارة الإلكترونية: تواصل خالق مع طفرة الاتصال والمعلومات في عالمنا المعاصر. طرابلس، ليبيا.
7. حمادي ، أحمد عباس (2019) بعنوان: الالتزام التنظيمي ودوره في تعزيز أداء العاملين : بحث استطلاعي لآراء عينة من المدراء والعاملين في الشركة العامة لمنتجات الألبان، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 94، المجلد 22.

8. الحمادي، (2015). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري في الجامعات الليبية. مجلة الدراسات الجامعية، 1(2)، 45-60. أبو معمر، فارس. (2005). قياس جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في قطاع غزة. مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية)، المجلد 13، العدد (1).
9. الخالدي، خالد. (2016). تأثير جودة الخدمات على ولاء الطلاب في الجامعات الخاصة بالأردن. مجلة التربية والتعليم، المجلد 12، العدد (4).
10. خليل، فاطمة. (2017). دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات الجامعية: دراسة حالة في جامعة دمشق. مجلة تكنولوجيا التعليم، المجلد 12، العدد (3).
11. خليل، فاطمة، عبدالرحمن، محمد. (2020). تحليل أثر تطبيق تقنيات الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات في الجامعات الخاصة في البحرين. مجلة التعليم الإلكتروني، المجلد 14، العدد (3).
12. دليل، إيمان. (2015). الأفكار اللاعقلانية وعلاقتها بأعراض الوسواس القهري لعينة من طلبة الجامعة. مجلة علم النفس، 17(4).
13. الزهراني، عبدالله. (2015). أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا العملاء في البنوك السعودية. مجلة الإدارة و الاقتصاد، المجلد 10، العدد (2).
14. الشريف، سارة. (2020). التحديات والفرص في تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية. مجلة تكنولوجيا التعليم، المجلد 22، العدد (1).
15. العباد، طلال، عاشور، يوسف. (2004). تقييم الخدمات التعليمية وقياس جودة الخدمات في الجامعة الإسلامية بغزة : حالة برنامج الجامعة الإسلامية بغزة. مجلة الجودة في التعليم العالي، المجلد 1، العدد (1).
16. عبدالله، أحمد. (2019). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في الجامعات المصرية. مجلة إدارة التعليم، المجلد 15، العدد (3).
17. عبيسي، أحمد محمد و بايزيد رياض أحمد. (2014). دور الالتزام التنظيمي في تحسين أداء العاملين في القطاع المصرفي الأردني. مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد 41، العدد (2).
18. العتيبي، محمد. (2018). دور جودة الخدمات في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الصحية. مجلة الدراسات الإدارية، المجلد 15، العدد (3).

19. عروب، رتيبة. (2009) إدارة الجودة الشاملة و إنعكاسها على أداء المنظمة، الملتقى العلمي الوطني: استراتيجيات التدريب في ظل إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين الميزة التنافسية. الملتقى الوطني حول: استراتيجيات التدريب في ظل إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية، جامعة مولاي الطاهر .
20. العريني، فهد. (2017). دور جودة الخدمات في تعزيز القدرة التنافسية للشركات الصناعية في السعودية. مجلة الاقتصاد الصناعي، المجلد 14، العدد (2).
21. عطير، ربيشفيق لطفى. (2017). درجة توافق توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية في المدارس الخاصة. مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، المجلد 6، العدد (1).
22. العوضي، حسام. (2016). قياس رضا الطلاب عن جودة الخدمات الأكاديمية في الجامعات الحكومية في مصر. مجلة دراسات التعليم، المجلد 9، العدد (1).
23. الغامدي، سعد. (2019). أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا المستفيدين في الجهات الحكومية السعودية. مجلة الإدارة العامة، المجلد 17، العدد (1).
24. فوزي، أحمد. (2019). تحليل العوامل المؤثرة في جودة الخدمات الجامعية: دراسة حالة في جامعة الملك سعود. مجلة التعليم العالي، المجلد 22 العدد (5).
25. محسن، زينب عباس. (2014). الإدارة الإلكترونية وأثرها في القرار الإداري. مجلة كلية الحقوق جامعة النهدين، المجلد 16، العدد (1).
26. المغربي، عبد الحميد عبدالفتاح. (2002). متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة واتجاهات العاملين نحوها (دراسة تطبيقية على ميناء دمياط). ورقة بحث مقدمة للمؤتمر السنوي العشرون حول صناعة الخدمات في الوطن العربي: رؤية مستقبلية. جامعة المنصورة.
27. النمر، سلمان. (2018). أثر تطبيق نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة الخدمات الأكاديمية في الجامعات الأردنية. مجلة إدارة التعليم، المجلد 10، العدد (2).

رابعاً - المراجع الأجنبية:

- 1- Clock, K. & Goldsmith, J. (2002). The end of management and the rise of organizational democracy. NewYork: John Wiley & Sons. P37
- 2- -Hair, Joseph F., Black C. William &Babin J. Barry & Anderson E. Rolph (2019). Multivariate Data Analysis (7th ed.).
- 3- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). Psychometric theory (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.

الملاحق

الملحق (1) الاستبانة في صورتها الأولى

جامعة الزاوية

إدارة الدراسات العليا والتدريب

كلية الاقتصاد

قسم إدارة الأعمال

استمارة تحكيم

...../السيد الدكتور/

تحية طيبة،،،

يضع الباحث بين أيديكم هذا الاستبيان، والفرض منه القيام بدراسة علمية للحصول على درجة (الماجستير) في الإدارة، بعنوان (دور الإدارة الإلكترونية الناجحة في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس). نظراً لما تتمتعون به من خبرة واسعة وكفاءة في مجال البحث العلمي والتربوي فأني أمل منكم إبداء ما ترونه مناسباً من مقترحات عن فقراته سواء بالتعديل أم الحذف أم بالإضافة علماً بأن بدائل الإجابة عنها. (مناسبة - غير مناسبة - التعديل المقترح).

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام

الباحث

المحور الأول: المعلومات الشخصية

الجنس:

ذكر [] أنثى []

السن:

من 25 إلى 30 [] من 31-40 []

من 41-50 [] أكثر من 50 []

الدرجة العلمية:

محاضر مساعد [] محاضر []

أستاذ مساعد [] أستاذ مشارك [] أستاذ []

الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات [] من 5 إلى 10 سنوات []

من 11 إلى 15 سنوات [] أكثر من 15 سنة []

قابل للتعديل	غير مناسبة	مناسبة	الفقرات
			الإدارة الإلكترونية
			1. توفر الجامعة أنظمة وشبكات حاسوبية تتميز بالشفافية، مما يسهم في تقديم خدمات تعليمية وإدارية ذات جودة عالية.
			2. تعمل الجامعة على توفير شبكة اتصالات متطورة تسهل التواصل بين الأقسام الأكاديمية والإدارية.
			3. تؤكد الجامعة أهمية تأهيل الكوادر البشرية لاستخدام تقنيات الإدارة الإلكترونية بفعالية، من خلال التدريب المستمر.
			4. تسهم قواعد البيانات الشاملة والأمانة في توفير المعلومات الضرورية لتحسين جودة الخدمات الإدارية.
			5. يتم تحديث وتطوير الأجهزة والبرمجيات بشكل دوري لضمان كفاءة نظام المعلومات الإلكتروني.
			6. تعمل الجامعة على تحقيق معايير عالية في حماية البيانات وضمان سرية المعلومات داخل نظام الإدارة الإلكترونية.
			7. يساعد استخدام تقنيات الإدارة الإلكترونية في تقليل الاعتماد على الأرشيف الورقي، مما يحقق الكفاءة والسرعة.
			8. تتيح الإدارة الإلكترونية اتخاذ القرارات والتوصيات بشكل فوري مقارنة بالأساليب التقليدية، ما يساهم في تحسين الأداء الإداري.
			9. يؤدي اعتماد الإدارة الإلكترونية إلى رفع مستوى المصداقية والدقة في تقديم الخدمات.
			10. توفر الإدارة الإلكترونية مرونة وتكاملاً بين الأنظمة المختلفة في الجامعة، مما يضمن كفاءة العمليات.
			11. تساعد الأنظمة الإلكترونية في توفير الوقت وتقليل التكاليف التشغيلية عبر تحسين العمليات الإدارية.
			12. توفر الجامعة فرقاً من المهندسين والفنيين المتخصصين لصيانة وتشغيل الأجهزة الإلكترونية وحل المشكلات التقنية.
			13. تُستخدم شبكات داخلية تربط أعضاء هيئة التدريس بالإدارة، مما يسهل التفاعل وتبادل المعلومات الأكاديمية.
			14. تسهم المعلومات الرقمية المُحدثة بشكل فوري في ضمان استمرارية العمل وتقديم الخدمات في أي وقت.

قابل للتعديل	غير مناسبة	مناسبة	الفقرات
			15. تسعى الجامعة بشكل دوري إلى تحسين الأنظمة الإلكترونية بناءً على ملاحظات المستخدمين لضمان تحقيق أقصى فائدة.
			ثانياً- جودة الخدمة المتعلقة بالإدارة الإلكترونية:
			1. تُقدم الجامعة خدماتها ضمن الأوقات المحددة والمتفق عليها، مما يعزز الالتزام والجدية في الأداء.
			2. تحظى الخدمات المقدمة برضا الطلاب وأعضاء هيئة التدريس وأولياء الأمور، مما يدل على كفاءتها.
			3. تتمتع الخدمات الإلكترونية بثقة المستفيدين بفضل دقتها ومصداقيتها.
			4. تتسم عملية تقديم الخدمات بالشفافية والمصداقية، مما يعزز الثقة بين الجامعة والمستفيدين.
			5. تسعى الإدارة الإلكترونية لتقديم خدمات تتوافق مع توقعات المستفيدين وتلبي احتياجاتهم الأكاديمية.
			6. تُجرى تقييمات دورية لجودة الخدمات المقدمة لضمان تطويرها وتحقيق رضا المستخدمين.
			7. ساهم استخدام الإدارة الإلكترونية في تقليل شكاوى أعضاء هيئة التدريس من خلال تحسين العمليات الإدارية.
			8. تساعد الإدارة الإلكترونية في الحد من الحاجة إلى الوساطة الشخصية، مما يجعل الخدمات أكثر مباشرة وفعالية.
			9. يمكن الحصول على الخدمات وإنجازها بسهولة عبر الإنترنت، مما يسهل العمليات الإدارية.
			10. تعمل الإدارة الإلكترونية على تقليل الوقت اللازم لإنجاز الخدمات بشكل كبير.
			11. توفر الإدارة الإلكترونية سهولة وراحة في التعامل مع الخدمات، مما يحسن تجربة المستخدمين.
			12. تضمن الجامعة وجود الأجهزة والبرامج اللازمة لتسهيل الوصول إلى البيانات والخدمات الإلكترونية.
			13. تسهل الخدمات الإلكترونية التفاعل بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب، مما يعزز التعاون الأكاديمي.

قابل للتعديل	غير مناسبة	مناسبة	الفقرات
			14. تعتمد الجامعة آليات لتقييم جودة الخدمات الإلكترونية بشكل دوري لضمان استمرارية التحسين.
			15. تشمل الخدمات الإلكترونية جميع التخصصات والبرامج الأكاديمية بشكل متوازن، مما يلبي احتياجات جميع المستخدمين.

الملحق (2) الاستبانة في صورته النهائية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الزاوية

إدارة الدراسات العليا والتدريب

كلية الاقتصاد

قسم الإدارة

قائمة استبيان



بسم الله الرحمن الرحيم

السادة والسيدات / أعضاء هيئة التدريس المحترمون

بعد التحية..

يضع الباحث بين أيديكم هذا الاستبيان، والفرص منه القيام بدراسة علمية للحصول على درجة الإجازة العالية (الماجستير) في الإدارة، بعنوان " دور الإدارة الإلكترونية الناجحة في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس - دراسة ميدانية بكلية الاقتصاد جامعة الزاوية ".

ونظراً لما تتمتعون به من خبرة واسعة وكفاءة في مجال البحث العلمي والتربوي نأمل منكم إبداء ما ترونه مناسباً من مقترحات عن فقراته سواء بالتعديل أو الحذف أو بالإضافة.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام

شاكرين لكم حسن تعاونكم

الباحث

المحور الأول: البيانات العامة
الرجاء وضع العلامة (✓) أمام الفقرة المناسبة.

- الجنس:

ذكر [] أنثى []

- العمر:

من 25 إلى 30 [] من 31-40 []

من 41 - 50 [] أكثر من 50 []

- المؤهل العلمي :

ماجستير [] دكتوراه []

- الدرجة العلمية:

محاضر مساعد [] محاضر [] أستاذ مساعد []
أستاذ مشارك [] أستاذ []

- الخبرة المهنية :

أقل من 5 سنوات [] من 5 إلى 10 سنوات []
من 11 إلى 15 سنوات [] أكثر من 15 سنة []

أولاً - قياس متغيرات متطلبات الادارة الالكترونية:

1 - قياس متغير المتطلبات الإدارية :

س — فيما يلي مجموعة من العبارات التي تعكس متطلبات الادارة الالكترونية من الجوانب الإدارية، يرجى التكرم بوضع علامة (✓) في الخانة التي تعكس درجة موافقتك على كل عبارة.

ر.م	الفقرة	تسدة مؤقتة	م م	م م	م م	تسدة مؤقتة
1	توفر رؤية واضحة للإدارة الإلكترونية في المؤسسة.					
2	وجود خطط استراتيجية تدعم تطبيق الإدارة الإلكترونية.					
3	توفر دعم إداري مستمر لتطبيق الإدارة الإلكترونية.					
4	وضوح الأدوار والمسؤوليات في الإدارة الإلكترونية.					
5	كفاءة الهيكل التنظيمي لدعم الإدارة الإلكترونية.					
6	وجود نظام تواصل فعال بين الأقسام الإدارية.					
7	اعتماد معايير واضحة لتقييم الأداء الإداري.					

2 - قياس متغير المتطلبات المالية :

س — فيما يلي مجموعة من العبارات التي تعكس متطلبات الإدارة الالكترونية من الجوانب المالية، يرجى التكرم بوضع علامة (✓) في الخانة التي تعكس درجة موافقتك على كل عبارة.

ر.م	الفقرة	بشدة معرفة غير	معرفة	معرفة	معرفة	بشدة معرفة غير
1	توفر ميزانية كافية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.					
2	وجود نظام مالي يدعم التحول الإلكتروني.					
3	تخصيص الموارد المالية بشكل مناسب لتطوير التقنية.					
4	وجود حوافز مالية لتشجيع استخدام الأنظمة الإلكترونية.					
5	متابعة التكاليف المالية المرتبطة بتطبيق الإدارة الإلكترونية.					
6	سهولة الحصول على التمويل اللازم لتطوير الأنظمة الإلكترونية.					
7	توفير تدريب مالي لدعم الجوانب المحاسبية الإلكترونية.					

3 - قياس متغير المتطلبات الأمنية :

س — فيما يلي مجموعة من العبارات التي تعكس متطلبات الإدارة الالكترونية من الجوانب الأمنية، يرجى التكرم بوضع علامة (✓) في الخانة التي تعكس درجة موافقتك على كل عبارة.

ر.م	الفقرة	بشدة معرفة غير	معرفة	معرفة	معرفة	بشدة معرفة غير
1	توفر نظام أمني لحماية البيانات الإلكترونية.					
2	وجود سياسات واضحة لحماية الخصوصية.					
3	متابعة مستمرة لتأمين الأنظمة من الهجمات الإلكترونية.					
4	وجود فريق مختص بأمن المعلومات في المؤسسة.					
5	استخدام تقنيات حديثة لحماية البيانات.					
6	توعية المستخدمين بأهمية الأمن الإلكتروني.					
7	وجود إجراءات طوارئ في حال اختراق الأنظمة الإلكترونية.					

4 - قياس متغير المتطلبات التقنية :

س — فيما يلي مجموعة من العبارات التي تعكس متطلبات الإدارة الالكترونية من الجوانب التقنية، يرجى التكرم بوضع علامة (✓) في الخانة التي تعكس درجة موافقتك على كل عبارة.

رقم	الفقرة	تسدة موافق	موافق	مبدأ	موافق غير تسدة	موافق غير
1	توفر بنية تحتية تقنية داعمة للإدارة الإلكترونية.					
2	تحديث مستمر للأنظمة الإلكترونية المستخدمة.					
3	توفر برامج وتطبيقات متطورة لدعم العمل الإلكتروني.					
4	توفر الإنترنت بشكل مستقر وسريع.					
5	وجود فريق تقني مؤهل لدعم الأنظمة الإلكترونية.					
6	توفر خدمات دعم فني على مدار الساعة.					
7	قابلية الأنظمة الإلكترونية للتكامل مع أنظمة أخرى.					

5 - قياس متغير المتطلبات البشرية :

س — فيما يلي مجموعة من العبارات التي تعكس متطلبات الإدارة الإلكترونية من الجوانب البشرية، يرجى التكرم بوضع علامة (✓) في الخانة التي تعكس درجة موافقتك على كل عبارة.

ر.م	الفقرة	تشفة موافق	موافق	م.ب.ب	موافق غير تشفة	موافق غير تشفة
1	تحقق الإدارة الإلكترونية سرعة في تقديم الخدمات التعليمية.					
2	تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين دقة المعلومات المقدمة للطلاب.					
3	تتيح الإدارة الإلكترونية تواصلًا فعالاً بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.					
4	توفر الإدارة الإلكترونية إمكانية متابعة الأداء الأكاديمي بسهولة.					
5	تقلل الإدارة الإلكترونية من الأخطاء الإدارية في الخدمات التعليمية.					
6	تزيد الإدارة الإلكترونية من رضا الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.					
7	تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين سمعة المؤسسة التعليمية.					

ثانياً - قياس متغيرات تحسين جودة الخدمات التعليمية :

س — فيما يلي مجموعة من العبارات التي تعكس متغيرات جودة الخدمات التعليمية، يرجى التكرم بوضع علامة (✓) في الخانة التي تعكس درجة موافقتك على كل عبارة.

ر.م	الفقرة	بشدة موافقة	موافقة	م	موافقة	بشدة موافقة
1	تحقق الإدارة الإلكترونية سرعة في تقديم الخدمات التعليمية.					
2	تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين دقة المعلومات المقدمة للطلاب.					
3	تتيح الإدارة الإلكترونية تواصلاً فعالاً بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.					
4	توفر الإدارة الإلكترونية إمكانية متابعة الأداء الأكاديمي بسهولة.					
5	تقلل الإدارة الإلكترونية من الأخطاء الإدارية في الخدمات التعليمية.					
6	تزيد الإدارة الإلكترونية من رضا الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.					
7	تسهم الإدارة الإلكترونية في تحسين سمعة المؤسسة التعليمية.					
8	تتيح الإدارة الإلكترونية إمكانية الوصول إلى المعلومات الأكاديمية بسهولة.					
9	تدعم الإدارة الإلكترونية الشفافية في العمليات الإدارية والتعليمية.					
10	تعزز الإدارة الإلكترونية من كفاءة العمليات الأكاديمية والإدارية.					
11	تسهل الإدارة الإلكترونية عملية تسجيل المواد الدراسية للطلاب.					

ر.م	الفقرة	بشدة موافق	موافق	محايد	موافق غير	بشدة موافق غير
12	تساعد الإدارة الإلكترونية في تحسين سرعة اتخاذ القرارات الأكاديمية.					
13	توفر الإدارة الإلكترونية قنوات للتغذية الراجعة بين الطلاب والإدارة.					
14	تسهم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة المحتوى التعليمي الإلكتروني.					
15	تعزز الإدارة الإلكترونية من استخدام التكنولوجيا في العملية التعليمية.					

الباحث

الملحق (3) قائمة المحكمين

الجامعة المنتمي لها	اسم المحكم	ت
مدير معهد العلوم الإدارية برقدالين	أ.د. طارق الهادي النائلي .	1.
عضو هيئة تدريس بكلية الاقتصاد بالرجبان	د . ناصر المبروك الشيباني .	2.
جامعة الزاوية	د. نادية مسعود النفطوم	3.
جامعة الزاوية	د . خالد بشير التليش.	4.
جامعة الزاوية	د. صبحي المهدي ...	5.
جامعة الزاوية	أ.د. فتحية ابوسفريته .	6.